

2023/CO_ASER/0054

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

PROZEDURA HASTEN DUEN ZERBITZUA

Euskara Zerbitzua, Alkatetza eta Erakunde Harremanen Saila.

KONTRATUAREN HELBURUA

MERKATARITZAN, OSTALARITZAN ETA ZERBITZUEN SEKTOREAN EUSKARAREN PRESENTZIA ETA ERABILERA SUSTATZEKO programa baten antolakuntza kontratatzea.

KONTRATUAREN IRAUPENA

Hamar hilabete kontratua formalizatzen denetik. 10 hilabeteko bi luzapen egiteko aukerarekin.

AURREKONTUA

Programa honen aurrekontua 50.000 eurokoa da, BEZa barne, lizitatzailerak beherantz hobetzeko aukerarekin: 41.322,31 euro + 8.677,69 euro (BEZa).

Proiektuak hainbat atal ditu:

A) A BLOKEA: 30.200 euro (BEZa barne). Gehieneko aurrekontua 899 bisitako aurreikuspenaren gainean kalkulatu da (30,25 euro, BEZa barne, bisita bakoitzaren prezioa).

3.005 euro inguru (BEZa barne) inbertitzea aurreikusten da katalogoa sortzeko eta saltokietarako material fisikoak ekoizteko.

A blokea guztira: $(899 \times 30,25) + 3.005 = 30.200$ euro. BEZa eta mozkin industrialak barne.

B) B BLOKEA: 19.800 euro (BEZa barne).

Enpresa esleipendunak B blokean eskainitako aurrekontuaren % 25 inbertitu beharko du, gutxienez, zabalkunde komunikatiborako materialen ekoizpen fisikoan, kanpainetan, publizitatean eta abarretan. Eskaintzan beherapena aurkeztuz gero, material horietara bideratutako zenbatekoa ezin izango da 4.950 eurotik beherakoa izan (BEZa barne).

Aurreikuspenen arabera, % 25 inguru inbertituko da, 4.950 euro (BEZa barne) kultura-jardueretan, dibulgazio-jardueretan, street marketineko ekintzetan edo edukien marketineko ekintzetan, merkataritza-sustapeneko jardueretan, etab.

Gainera, 495 ordu kalkulatu dira gainerako zereginetarako (koordinazioa barne). Orduko 20 euroko prezioa kontuan hartuta, 9.900 euro dira (BEZa barne).

B blokea, guztira: $4.950 + 4.950 + 9.900 = 19.800$ euro. BEZa eta mozkin industrialak barne.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua Fecha y Hora	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/28



FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54



GUZTIRA: 30.200 (A blokea) + 19.800 (B blokea) = 50.000 euro (BEZa barne).

Nolanahi ere, hemen adierazitako kopurua izango da eskaintzek hartuko duten gehieneko kopurua, eta kopuru hori gainditzen duten eskaintzak automatikoki baztertuko dira.

Eskaintzak honako gai hauetan egin beharko dira:

- A BLOKEA: bisitaren prezio unitarioa (gehienez 30,25 euro BEZa barne, 25 euro BEZa kanpo).
- B BLOKEA: hedapen komunikatiborako eskaintza ekonomikoa (gehienez 19.800 euro, BEZa barne).

Lizitazilearen kontura izango dira proiektua aurkezteko gastuak, eta ez zaie inolako konpentsaziorik emango enpresa lehiakideei. Aurkeztutako aurrekontuaren barruan sartuko dira egile-eskubideetatik, aurkeztutako sormen-materialetik edo proiektua garatzetik eratorritako gastuak.

Aurrekontuak proiektuak eragindako gastu guztiak jaso beharko ditu. Proiektuak udal-baliabideak erabiltzea proposatzen badu (azpiegiturak, zerbitzu teknikoak, publizitate-bitartekoak), hala adieraziko du proposamenean.

ONARRIAK

Gasteizko Udaleko Tokiko Gobernu Batzarrek 2019-2022 aldirako Euskara Sustatzeko Ekintza Plana onartu zuen 2019ko martxoaren 21eko bilkuran.

Dokumentu horretan, merkataritzan, ostalaritzan eta zerbitzuen sektorean euskara sustatzearen aldeko apustua egiten jarraitzen da. Sektore horiek ezinbestekoak dira zeharlerrotasunaren ikuspegitik; izan ere, herritarrengandik hurbil daude, inpaktu bisual handia dute eta pisu espezifikoak dute hiriko gizarte-bizitzan.

Illo horretatik, honako hau ezartzen da lan-ildo gisa:

- E.4.1. Euskararen presentzia eta erabilera indartzeko erraztasunak eta baliabideak eskaintzea.
- E.4.2. Sektoreko erakunde eta eragileen artean erreferente berriak sortzeko eta lidergo partekatuak hedatzeko lan egitea, sektorean euskararen presentzia eta erabilera sustatzeko.

Horretarako, honako hau proposatzen du:

- Sustapen eta sentsibilizazio kanpaina bat antolatzea, merkataritzan, ostalaritzan eta zerbitzuen sektorean euskara sustatzeko beharrianak eta zailtasunak asetzea helburu duten produktuen eta zerbitzuen katalogo batean oinarritua. Landa-lana hedapen komunikatiboarekin batera gauzatuko da.

Eremu horietan euskararen presentzia eta erabilera sustatzeko kanpaina bat antolatu nahi da, bi zutabetan oinarritua eta hainbat ekintza artikulatuko dituen:

A BLOKEA. Landa-lana.

- a. **Zerbitzuen eskaintza, sektorean neurriak hartzeko sustapena:** 2018an Gasteizen Bai kanpainarekin hasi eta 2020tik aurrera *Eskatu euskaraz*, *Eskaini euskaraz* izena hartu zuen zerbitzu-eskaintzari jarraipena emango zaio, hizkuntza aholkularitza bidez euskararen

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/28


FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54



erabilera eta presentzia sustatzeko neurriak hartu eta planifikatzeko.

Alde batetik, hizkuntza-aholkularitza eskainiko zaie sektore horietako establezimenduei, eskuragarri dagoen produktuen katalogoa aurkeztuz eta euskararen presentzian eta erabileran aurrera egiteko neurriak proposatuz. Bestalde, Udalak eskaintzen dituen zerbitzuak eta laguntzak aurkeztu eta hedatuko dira.

Komunikazio-kanpainaren irudiarekin bat etorrira, merkataritzan, ostalaritzan eta zerbitzuen sektorean euskararen presentzia eta erabilera sustatzeko produktuen katalogoa eta zerbitzu-karta diseinatu eta egokituko dira edukiaren eta irudiaren aldetik.

- b. **Barra-barra markaren hedapena:** Udalak azken urteotan landu duen helburuetako bat establezimenduentzako identifikazio marka bateratua izan da. Marka honen helburua egunero salerosketan herritarren hizkuntza-estresa murriztea da, establezimendu batean euskaraz hitz egiteko aukera erakutsiz. 2023an Eusko Jaurlaritzak *Barra-barra* jarriko du martxan, euskararen lurralde osora zabalduko den bereizgarria, sektorean eragiten duten markak bateratuko dituena.

Markaren diseinua eta koordinazioa Eusko Jaurlaritzaren esku egongo dira, baina udalerrri bakoitzean ezartzea, sustatzea eta hedatzea udalen lana izango da. Horregatik, 2023an eta 2024an marka zabaltzeko landa-lana hirian jada ezarrita dagoen aholkularitzarekin koordinatuta egingo da, eta zuzenean lotutako elementuak izango dira.

B BLOKEA. Hedapen komunikatiboa.

Bi adar izango dituen komunikazio eta sentsibilizazio kanpaina bat antolatuko da, adar bakoitzaren beharren eta xede-publikoen arabera.

- a. **Barra-barra.** Marka establezimenduetan zuzeneko plan baten bidez sustatzeaz eta aplikatzeaz gain, marka komunikazio ekintzen bidez ezagutaraziko da. Markaren hedapen kanpaina honek sektoreko erakundeak zein herritarrek izango ditu helburu. Ekintza horiek Eusko Jaurlaritzaren komunikazio-planarekin koordinatuko dira.
- b. **Eskatu euskaraz, Eskaini euskaraz.** Aktibazio-kanpaina gisa mantenduko da. *Barra-barra* hizkuntza estresa desagerrarazteko tresna gisa erabiltzeaz gain, *Eskatu euskaraz*-en mezu eta diskurtsoaren hedapenean jarraituko dugu, adar bat bestearekin osatuz. Ekintza horiek Eusko Jaurlaritzaren komunikazio-planarekin koordinatuko dira.

Kalean eta establezimenduetan presentzia duten komunikazio ekintzak antolatuko dira, ikusizko euskarrien eta kaleko jardueren bidez. Gasteizko Udalak eta El Boulevardek sinatutako hitzarmena baliatuz, posible izango da, halaber, zentro komertziala kanpaina zabaltzeko espazioen artean sartzea.

AURREKARIAK

GASTEIZEN BAI

2017an eta 2019an bi kontratu formalizatu ziren jarduera komunikatiboak (<https://youtu.be/3wn9c39nE5Y>) eta aholkularitzakoak konbinatuko zituen *Gasteizen Bai* kanpaina garatzeko. Hauek izan ziren kanpainaren helburuak:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udal	Orrialdea <i>Página</i>	3/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



- Euskararen erabilera eta presentzia areagotzea Gasteizko merkataritzan, ostalaritzan eta zerbitzuen sektorean, eta merkatariei eta ostalariei tresnak eta aholkularitza eskaintzea.

- Hiriko merkatariek eta ostalariek Udalak eskaintzen dituen baliabideak ezagutzea (materiala, euskara-eskolak, dirulaguntzak, itzulpenak, etab.).

- Saltokien eta ostalaritzaren beharrak identifikatzea, euskararen erabilera eta presentzia areagotzeko eta eskaintza egokitzeko.

- Euskara tokiko merkataritza aberasteko balio erantsi gisa erakustea.

- Bezeroen zein kontsumitzaile euskaldunen hizkuntza-eskubideak errespetatzeko urratsak ematea.

- Saltokiek eta ostalaritzak euskararen erabilera eta presentzia areagotzeko egindako lana ikusaraztea.

- Euskarak Gasteizko merkataritzan duen egoeraren mikrodiagnostikoa egitea (zerbitzu-hizkuntzari dagokionez).

1.500 establezimendu baino gehiagorekin jarri ginen harremanetan, eta horietatik 150ek modu aktiboan parte hartu zuten, bai katalogoan eskainitako produktuak eskatuz, bai zerbitzuren bat eskatuta.

Programaren oinarritzko tresna, zerbitzuen katalogoa, 2017an diseinatu zen lehen aldiz. Euskarri edo produktuak dituen katalogo bat eta zerbitzuen karta bat dira, establezimenduetan euskararen presentzia eta erabilera sustatzeko. Eskaintzaren zabalkunde aktiboa egin zen establezimenduetara egindako bisiten, mailing-aren edo telefono bidezko marketinaren bidez.

ESKATU EUSKARAZ, ESKAINI EUSKARAZ

2020an, Eusko Jaurlaritzak, HAKOBAko gainerako erakundeekin koordinatuta, *Eskatu euskaraz, Eskaini euskaraz* kanpaina abiatu zuen. Komunikazio-kanpaina bat da, sektoreko profesionaleri zein herritarrei zuzendua, eta EAEko herri gehienetan gauzatzen ari da. Kanpaina hori lelo bera zuen mezu bateratu bat transmititzeko beharrari erantzunez sortu zen, herri bakoitzean sektore berari zuzendutako programa desberdinak zeudenez, beharrezkoa baitzen bateratzea eta koordinazioa.

Gasteizko Udalak *Gasteizen Bai* programa lelo berrira egokitzea, komunikazio-kanpainaren eraginaz baliatzea eta katalogoaren bidez eskainitako landa-lanari eta sustapenari marko horretan eustea erabaki zuen. Gauzak horrela, 2021ean eta 2022an bi kontratu formalizatu ziren programari jarraipena emateko. Eskainitako eta erakutsitako materialen estetika eta diskurtsoa *Eskatu euskaraz, Eskaini euskaraz* ekimenaren barruan kokatu zen, eta koordinatuta egin ziren komunikazio-kanpaina eta Udalaren sustapen-ekintzak.

Adibidez, 2022an 300 bisita presentzial egin ziren eta 450 establezimendurekin harreman zuzena egin zen. Horiez gain, informazioa 1000 establezimendu baino gehiagotara iritsi zen, eta komunikazio-kanpainaren euskarriak 2000 saltokitara iritsi ziren *Aenkomer* eta *Gasteiz On* enpresen bitartez.

PROGRAMAREN HELBURUAK

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udalak	Orrialdea <i>Página</i>	4/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



Programaren helburu nagusia eremu sozio-zioekonomikoan euskararen normalizazioan aurrera egin eta pixkanaka bezero guztien hizkuntza-aukera errespetatzea da.

Programaren helburuak kontratuaren bi zutabe nagusien arabera antolatzen dira:

1. A BLOKEA. Landa-lana.

a. Zerbitzuen eskaintza, sektorean neurriak hartzeko sustapena.

Merkataritzan, ostalaritzan eta zerbitzuen sektorean euskararen presentzia eta erabilera indartzeko aholkularitza eta baliabideak eskaintzea. Hizkuntzak establezimendu bakoitzean zer arlotan eragiten duen identifikatzea, katalogo egokitua eskaintzeko.

Erreferentziatzeko establezimendu talde bat identifikatzea, aholkularitza pertsonalizatua eskaintzeko eta neurriak hartzen sakontzeko. Urte hauetan egindako lanaren ondoren, sortutako datu-baseek egungo egoeraren argazki bat sortu dute, eta establezimendu batzuekin lanean sakontzeko beharra eta aukerak identifikatu dira. Establezimendu batzuetan normalizazioari buruzko oinarritzko neurriak hartu ondoren, une egokia da aholkularitza sakonagoa eskaintzeko erreferente posible gisa identifikatutako establezimendu batzuekin.

b. Barra-barra marka zabaltzea.

Lehen aipatu dugun bezala, kontratu honen helburu nagusietako bat *Barra-barra* marka hirian hedatzea eta ezartzea izango da. Eskaintako zerbitzuen katalogoarekin batera zabalduko da marka.

Barra-barra marka edo zigiluarekin, bezeroek beren zerbitzua euskaraz eskaintzen duten saltokiak identifikatuko dituzte, estres linguistikoa murriztu eta euskararen erabilera sustatzeko helburuarekin.

2. B BLOKEA. Hedapen komunikatiboa.

Landa-lanarekin batera, aktibazioa helburu izango duen komunikazio-zabalkundea egingo da. Udalak eskaintzen dituen euskarriak eta kontratatutako enpresak proposatzen dituen euskarriak erabiliko dira. Bi komunikazio-adarrak (*Barra-barra* eta *Eskatu euskaraz*, *Eskaini euskaraz*) kontratatutako enpresak aurkezten duen kronogramaren arabera koordinatuko dira denboran eta euskarrietan.

Komunikazio-atalaren helburua sektorearen eta herritarren artean interesa eta eskaria sortzea da, ondorengo zerbitzu-eskaintzan eta aholkularitzan eskaintako baliabideak erabil ditzaten.

KONTRATATU NAHI DEN PROIEKTUAREN EZAUGARRIAK

Kontratatzaren diren lanak

1. A BLOKEA. Landa-lana.

a.1. Aholkularitza.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



a.1.1. Estandarra: alde batetik, aholkularitza estandarra harremanak egitean, zerbitzuen eskaintzan, mikrobiagnostikoan eta balizko neurrien diseinuan oinarrituko da. Aholkularitza estandar hau bisita presentzialen bidez eta proposatutako gainerako bi-deetatik gauzatuko da.

Bisitak modu ordenatuan egingo dira, zonaka edo auzoka. Enpresa esleipendunak proposatuko du noiz eta non egingo diren bisitak eta zein izango den ordena. Dena dela, azken erabakia Euskara Zerbitzuari dagokio.

a.1.2. Aholkularitza aurreratua: aurreko urteetan neurriren bat hartu duten edo aurreratutzat edo erreferentetzat jo diren establezimenduei aholkularitza-ordu gehiago eskainiko zaizkie, neurriak hartzen sakondu ahal izateko.

-Aholkularitza-metodoa. Esparru teorikoa, tresna estrategikoak eta neurrien diseinuan aurrera egiteko proposamenak. Saltoki horietan aurrerapen planifikatu bat diseinatze-ko proposamena.

- Itzulpen-sistemaren metodologia eta honen sustapena aurrerapauso bezala.

Enpresa esleipendunak egindako bisita bakoitzari buruzko balorazio-txosten xehatua eta egoera aurreratuan dauden enpresekin egindako lanari buruzko txosten bat aurkeztu beharko dizkio Euskara Zerbitzuari.

Bisita bakoitzaren iraupena: programa gauzatzeko beharrezkoa dena. Horretarako, bisitek 25 minutu inguruko iraupena izatea aurreikusten du Euskara Zerbitzuak. Aholkularitza aurreratuari eskainitako denbora erakunde lizitatzailerak egiten duen proposamenara egokituko da.

a.2. Katalogoaren edukia.

Aholkularitza bidez eskainitako zerbitzuak eta baliabideak. Garrantzitsua izango da establezimenduaren hizkuntza-egoera ezagutzea (euskararen erabilera barneko eta kanpoko paisaian, jendeari arreta eskaintzen dioten langileen ezagutza, etab.). Bisita egiten duen pertsonak establezimenduko arduradunarekin elkarriketatu beharko du, hizkuntza-egoera ezagutu (beharrak eta indartu beharreko puntuak identifikatzeko) eta eskaintza pertsonalizatua egin ahal izateko.

Bisitetan aztertu beharreko oinarritzko alderdiak honako hauek izango dira (hala ere, proposamen berriak proposatu eta baloratuko dira, eta horien diseinuaren, kudeaketaren eta gauzatzearen ardura enpresa esleipendunak izango du kontratua indarrean dagoen bitartean):

- Hizkuntza-paisaiaren azterketa: establezimenduaren kanpoko eta barruko errotuluetan zer hizkuntza erabiltzen diren aztertzea (euskaraz, ele bitan, gaztelaniaz edo beste hizkuntza batean dagoen), euskararen presentzia bermatzeko neurriak proposatzea eta, horretarako, Euskara Zerbitzuak eta beste erakunde batzuek eskaintzen dituzten dirulaguntzak ezagutaraztea (errotulazioa, web-orriak, ziurtagiriak, eskaintzen diren diru-kopuruak, eskaerarako prozedura, Lanhitza deialdia, etab.).

- Itzulpen eta zuzenketa zerbitzua: Bezeroei informazioa emateko erabiltzen diren

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	6/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



testuak euskaraz dauden aztertzea eta euskaraz egon daitezen proposatzea. Helburua betetzeko, doako itzulpen eta zuzenketa zerbitzua eskainiko da (eskaera non eta nola egin behar den, zerbitzuaren baldintzak, etab.). Era berean itzultzaile neuronalak bezalako tresnak aurkeztuko dira.

- Langileen euskara ezagutza. Jendeari arreta eskaintzen dioten langileen euskara gaitasunari buruzko datuak biltzea.

- a) Jendeari begira lan egiten duten langileek *Euskaraz barra-barra* ekimenean parte hartzeko eskatzen diren baldintzak betetzen badituzte, ekimen honen berri eman eta egitasmoa ezarriko da era honetan:

I. *Euskaraz barra-barra* ekimena aurkeztea eta parte hartzea animatzea.

II. Ekimenean parte hartu nahi duten establezimenduek jarraitu beharreko hizkuntza-irizpideei eta sustapen eta erosketa neurriei dagozkien datuak modu formalean jasotzea eta onartzea.

III. Ekimenean parte hartu nahi duten establezimenduetan identifikagarriak jartzea.

Enpresa esleipendunaren kontura izango dira:

Euskara Zerbitzuak diseinuak eta euskarriak eskainiko ditu, baina materialen ekoizpen-kostua (identifikazio-eranskailuak, kartelak) enpresa esleipendunak ordainduko du.

- b) *Euskaraz barra-barra* ekimenean parte hartzeko baldintzak betetzen ez dituzten establezimenduetan:

I. Langileei euskara ikasteko edo hobetzeko dauden eskaintzak eta laguntzak ezagutaraztea: merkataritza eta ostalaritzako langileentzako berriarazko ikastaroak, herritarrentzako euskara-ikastaroak, dirulaguntzak, etab.

II. "Erraza da" ekimenaren berri ematea euskara ulertzen ez duten langileei, ekimenean parte hartzea animatzea eta izena emateko izapideetan laguntzea.

- Datu-basea: datu-base bat sortuko da informazio honen gainean:

- Establezimenduaren identifikazio-datu orokorrak.
- Establezimenduko langileen euskararen ezagutza.
- Hizkuntza-paisaia.
- Itzulpenak eta eskatutako zuzenketak.
- *Euskaraz barra-barra* ekimenaren inplementazioari buruzko datuak.
- *Erraza da* ekimenean parte-hartzeari buruzko datuak.
- Datu horiekin batera, egindako bisita bakoitzari buruzko balorazio-txosten xehatua aurkeztuko zaio Euskara Zerbituari.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



Euskara Zerbitzua izango da datu-base horren arduraduna eta enpresa esleipenduna tratamenduaren arduraduna.

a.3. Eskainiko diren elementu fisikoen katalogoa diseinatzea.

Euskara Zerbitzuak katalogoaren diseinua zein kanpainatan oinarrituko den zehaztuko du, eta prestaketa lanetarako, diseinurako eta egokitzapenerako materialak erraztuko ditu. Kontratua esleitu ondoren, diseinuak sortzeko epeak eta prozedura erabakiko dira.

Proiektua: aurkeztu beharreko proiektuan, azken diseinua aurkeztu ez arren, eskainiko diren elementuen ezaugarriak adierazi behar dira:

- Diseinua eta estetika.
- Neurriak.
- Materialak.
- Establezimendu bakoitzaren ezaugarrien arabera euskarriak pertsonalizatzeko aukera.
- Ekoizpen fisikoa: eskainitako produktuen kopurua, epeak, etab.
- Eskatutako elementuak banatzeko prozedura.
- Eskaintzen diren zerbitzuak eskatzeko bideak: aurrez aurre (lekuak, maiztasunak, ordutegiak...), posta elektronikoz edo beste bide batzuen bitartez.
- Inprimategia: eskainitako euskarriak nork, noiz eta nola eskatu ahal izango dituen zehaztuko da. Katalogoko produktuak kontratuaren iraunaldi osoan zehar eskuratu ahal izatea baloratuko da, bai eta eskaerei azkar erantzutea ere.

Enpresa esleipendunaren kontura izango dira:

Euskarri guztien ekoizpena, materialen banaketa, egile-eskubideen ondoriozko gastuak eta kanpainaren gauzapean sortu litezkeen gainerako gastuak.

2. B MULTZOA. Hedapen komunikatiboa:

Multzo honetan kontratatzen diren lanak beste erakunde batzuekin elkarlanean antolatutako komunikazio-kanpainak hedatzeko baliatuko dira. *Euskaraz Barra-barra* eta *Eskatu euskaraz, Eskaini euskaraz* kanpaina Eusko Jaurlaritzak sustatutako proiektuak dira, HAKOBAn koordinatuak eta toki entitateek hedatu eta gauzatuak. Beraz, diseinu lanak, leloak, diskurtsoa eta helburua ezarrita daude. Udalaren lana bere bitarteko propioetan hedatzea da, hedapen propioa ematea. Beraz, Eusko Jaurlaritzak emandako baliabide eta materialez baliatuta, honako zeregin hauek kontratatzen dira:

- Hedabideen plana, gutxienez honako hauek jasoko dituen: komunikazio bideen definizioa, helburu den hartzailea eta oinarri izango diren bi kanpainetarako ekintzak (*Barra-barra* eta *Eskatu Euskaraz, Eskaini Euskaraz*). Komunikabideetan, online hedapenean, udal-euskarrietan (Euskara Zerbitzuak udal-euskarrien zerrenda eta ekoizpen-prezio orientagarriak emango ditu) eta abarretan zabalatzeko proposamena.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	8/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



- Erabiliko diren euskarrien neurrietara diseinuen egokitzapena. Identitate-grafikoa, irudiak eta estetika definituak izango ditugun arren (logoak, irudiak, argazkiak, esloganak), Gasteizen erabiliko diren euskarri eta materialetara egokitu beharko dira.

- Kultur eta dibulgazio jarduerak, street marketineko ekintzak eta bestelakoak.

- Merkataritza-sustapeneko jarduerak (adibidez, bonuen edo deskontuen zozketa, atxikitako establezimenduen arteko zirkuituak, etab.).

- Kanpainak sare sozialetan.

Enpresa esleipendunaren kontura izango dira:

- Diseinua euskarrietara egokitzea.

- Enpresak bere gain hartu beharko ditu materialen ekoizpen eta banaketa gastuen % 100. Horretarako, B blokerako (HEDAPEN KOMUNIKATIBOA) aurreikusitako aurrekontuaren % 25, gutxienez, material komunikatiboen ekoizpen fisikoan, komunikabideetako iragarkietan, merkataritza-sustapeneko ekintzen ondoriozko gastuetan eta hedapen komunikatiboko lanek sortutako gainerako gastu materialetan inbertitu beharko da. Ez dira multzo honen baliozko gastutzat hartuko kultur jardueretatik eratorritako gastuak.

- Kultur ekintzak, street marketina eta bestelako marketin bideak kudeatzea, koordinatzea eta gauzatzea.

- Proposatutako publizitate euskarriak zabaltzeko komunikazio bideak diseinatzea, planifikatzea eta kontratatzea. Bai publizitate espazioak erosi eta bitartekoak izapidetzeari dagokionez, bai emisioen eta argitalpenen jarraipenari dagokionez.

Bestelakoak

Lan honi erantzuna emateko funtsezko bi esparrutan esperientzia duten profesionalen profil desberdinak beharrezkoak dira: a) komunikazioaren, diseinuaren eta harreman publikoen esparruan, b) hizkuntza-normalizazioaren esparruan.

Proposamenak aurreko puntu guzti-guztiak xehetasunez garatu behar ditu, eta honako hauek zehaztu:

— Proiektura bideratuko diren baliabide teknikoak eta giza baliabideak.

— Lantaldearen osaera eta esperientzia.

— Proiektu osoaren kronograma zehatza. Proiektuak iraungo duen hamar hilabeteetan honako hauek hartuko dira aintzat: (a) aurretiazko lanak, diseinu eta prestakuntza lanak, (b) komunikazio-kanpainaren eta landa-lanaren arteko konexioen egokitzapena, (c) produktuen katalogoa zabaltzea, (d) eskaerei erantzutea, (e) datu-basea.

B.- Hizkuntza ofizialak

Prozesuan zehar euskara izango da lanerako hizkuntza, baina une oro ahalik eta hizkuntza gehien bilduko ditu proiektuak.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	9/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



Hala ere, kontratatutako zerbitzuen eskaintza bitartean, erabiltzaileek Euskal Autonomia Erki-dogoko bi hizkuntza ofizialetan komunikatzeko eskubidea izango dute.

Euskara gaitasuna egiaztatu beharko da C1 mailaren baliokideak diren egiaztagiriekin.

Proiektuari dagozkion txostenak euskaraz idatziko dira Euskara Zerbitzua hartzaile denean, eta euskaraz eta gaztelaniaz bestelako zabalpen baterako direnean.

C.- Genero ikuspegia

Hizkuntzaren eta irudien erabilera ez sexista egin beharko du entitate esleipendunak, berdintasuna, dibertsitatea, rol-aniztasuna eta erantzunkidetasuna sustatuz; eta erabat saihestu beharko ditu pertsona batzuk edo besteak, sexuaren arabera, duintasun handiago edo txikiagokotzat aurkezten dituzten iragarkiak, baita genero-indarkeria justifikatzen, hutsaltzen edo hartara eragiten dutenak ere.

Erakunde esleipendunak hizkuntza ez-sexista eta inklusiboaren erabilera bermatuko du, bai programari lotutako ekintzak dinamizatu eta inplementatzeko orduan, baita horiek zabaltzeko orduan ere, inplikaturako pertsonak uneoro aipatuz: emakumeak, gizonak eta ez-bitarrak.

LAN EGUTEGIA

Behin kontratuaren esleipena eginga dagoela, enpresa esleipendunaren eta Euskara Zerbitzuaren artean bilera bat antolatuko da honakoak zehazteko:

- Esleipenaren alderdi teknikoak.
- Enpresa esleipendunaren eta Euskara Zerbitzuaren artean, jarraipen bilerak eta programaren ebaluazioa egiteko egutegia.
- Lan metodologia, eginbeharren banaketa taldearen eta sustatzaileen koordinazioa, etab.

Kontratuak iraun bitartean, Euskara Zerbitzuaren eta enpresa esleipendunaren arteko jarraipenerako eta ebaluaziorako bilerak aurreikusi beharko dira.

DATU PERTSONALAK BABESTEA

Enpresa kontratistak bete egin beharko du Kontratuen Legeak xedatutakoa; Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamenduak xedatutakoa; eta 2018ko abenduaren 3ko Legea.

Esleipena jasotzen duen enpresak edo pertsonak konpromisoa hartuko du idatziz berariaz proiektu honetarako biltzen diren datuak oinarri tekniko hauetan zehaztutako lanetan besterik ez erabiltzeko eta lagapenik ez egiteko.

Enpresa esleipenduna izango da haren karguko langileek datuen konfidentziasuna errespetatzearen arduradun, eta jasotako arloari eta helburuari dagokionez eskuratutako datuak egokiak eta beharrezkoak direla egiaztatzearen arduradun.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	10/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



Enpresa esleipendunak datu pertsonalak jasotzerakoan, interesatuek informazioarako duten eskubidea bermatu beharko du. Zentzu horretan, legezko ohartarazpenen bitartez, ageriko karteletan edo formularioetan, argi eta garbi jakinarazi beharko dute fitxategiaren izaera eta helburua, informazioaren hartzaileak, fitxategiaren entitate arduraduna, eta datuetan sartzeko, horiek zuzentzeko, ezereztzeko eta aurka egiteko eskubidea ere.

Enpresa esleipendunak datuen segurtasuna bermatzeko beharrezko segurtasun neurriak hartu beharko ditu, datu pertsonalak dituzten fitxategiak edo artxiboak dauden tokietan.

Udalaren segurtasunaren arduradunak datu pertsonalak babesteari lotutako edozein alderdi in situ egiaztatzeko ahalmena izango du.

Udalak udal fitxategietako datu pertsonalak emango dizkio enpresa esleipendunari, soilik kontratatzen den zerbitzua emateko beharrezkoak direnean. Kasu horietan, enpresa esleipendunak jasotako datuen babesaren eta erantzukizunaren katea mantendu beharko du.

Behin kontratuaren prestazioa amaituta, enpresa esleipendunak datu pertsonalak dituzten euskarri guztiak Udalari eman edo suntsitu beharko ditu, alderdi biek hala adosten badute. Azken kasu horretan, enpresak ziurtagiria aurkeztu beharko du haien suntsipena egiaztatzeko. Paperean dauden euskarrien fitxategiak suntsitzeko derrigorrezkoa izango da dokumentu-birringailuak erabiltzea.

KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOAK

Esleipendunak konpromisoa hartzen du zerbitzu honetan lanean arituko diren pertsonen aipatutako ezaugarriak betetzen dituztela eta zerrendatutako langile horiek arituko direla kontratuak iraun bitartean. Ordezkapenak egin beharko balira, ezinbesteko kasuetan, konpromisoa hartzen du antzeko ezaugarriak dituzten langileak kontratatzeko eta eskatutako gutxieneko betekizunak betetzeko.

Laguntza-kontratua egiteko esleitutako pertsonen artean aldaketarik balego, denbora nahikoaz jakinaraziko zaio Alkatezaren eta Erakunde Harremanen Saileko Euskara Zerbitzuari.

Kontratistak Euskara Zerbitzuak izendatutako arduradunarekin behar beste koordinazio-bilera antolatzeko konpromisoa hartzen du, lan-irizpideak bateratzeko asmoz eta programari buruzko informazioak erkatzeko, baita zerbitzu horrek oro har formula litzakeen orientabideei uneoro jarraitzeko.

Kontratistak konpromisoa hartzen du zerbitzua ematen duen langileak Gizarte Segurantzari altan emateko, kontratuak iraun bitartean.

Kontratazio honen lanean agertutako emaitzek udal izaera izango dute, eta enpresa esleipendunak ezin izango ditu agirian deskribatzen diren bestelako helburu batzuetarako erabili. Enpresaren marketinerako erabili nahi izango balira, Euskara Zerbitzuari jakinarazi beharko zaio. Enpresa kontratatutak programaren edozein erreferentzia komunikabideetan edo internetez egin nahi izanez gero, programaren udal-izaera eta Euskara Zerbitzuaren aipua gehitu beharko ditu.

FAKTURAZIOA

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



20% kontratua sinatzerakoan.
60% plana eta egutegia zehaztutakoan.
20% kontratua amaitzerakoan.

BALORAZIO IRIZPIDEAK

ESLEIPENERAKO ETA HAZTAPENERAKO OINARRI DIREN IRIZPIDEAK

BALIO-IRITZIEN ARABERAKO IRIZPIDEAK (2. gutun-azala): 70 puntu

A BLOKEA. Landa-lana. 45 puntu

a.1. Aholkularitza. Gehienez 25 puntu.

Oinarrizko aholkularitza: diseinuaren kalitatea eta programa gauzatzeko faserako proposatzen den metodologia. Bisita-kopurua eta metodologia, maiztasuna, prozesu osoan zehar laguntza eskaintzeko modua, establezimenduekin harremanetan egoteko proposamena, interbentziorako proposatzen diren eremuak, bisitak egingo dituzten langileen euskararen sustapenari buruzko prestakuntza espezifikoa (gehienez 5 puntu).

Aholkularitza aurreratua: hizkuntza-kudeaketan aurreratuak dauden establezimenduetarako proposatzen den diseinuaren eta metodologiaren kalitatea. Establezimendu hauei eskainitako aholkularitza-orduen kopurua, aholkularitza aurreratua jasoko duten establezimendu kopurua, eskainiko den katalogoa/edukia, etab. Gehienez 5 puntu.

Programaren datu-bilketarako proposatutako diseinuaren eta metodologiaren kalitatea eta ebaluazio-txosten proposamena: bisitetan datuak jasotzeko metodologiaren diseinua eta kalitatea baloratuko dira, baita azkenengo ebaluazio-txostenerako proposatzen den edukia. 5 puntu, gehienez.

Aholkularitzarako kronograma eta egutegi proposamena. 5 puntu, gehienez.

Lantaldearen ezaugarriak eta proiektuari eskainitako dedikazioa. Bereziki baloratuko da diziplina antzeko talde bat izatea, diseinu grafikoan, komunikazioan eta hizkuntza-normalizazioan esperientzia duten pertsonen osatua. 5 puntu, gehienez.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	12/28


FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54



a.2. Katalogoaren edukia. Gehienez 10 puntu.

Eskainitako zerbitzuen kalitatea, bisiten edukia, establezimenduan egingo den eskaintzaren planteamendua. Gehienez 5 puntu.

Itzulpenak. Itzulpen sistemaren metodologia, eskaerak egiteko bideak eta epeak eta itzulpenak sustatzeko proposamena. Gehienez, 5 puntu.

a.3. Establezimenduko hizkuntza paisaia euskaratzeko eskainiko diren euskarri fisikoaren katalogoaren diseinua. Gehienez 10 puntu.

Eskainiko diren euskarrien kalitate estetiko (lagina). Enpresaren irudiarekin materialak egokitzeko aukera. Material fisikoaren ekoizpena: eskainitako produktu kopurua, epeak... Gehienez 5 puntu.

Elementuak hedatzeko prozedura, eskaera jasotzen denetik (erantzuna emateko eta materialak entregatzeko epea aintzat hartuko da). Gehienez 5 puntu.

B BLOKEA. Hedapen komunikatiboa. Gehienez 25 puntu.

Komunikazioaren inguruko proposamena. Gehienez 10 puntu.

Komunikazio euskarrien proposamena. Enpresa lizitatzailerik proposamen bat aurkeztuko dute, udalaren menpeko edo udaletik kanpoko komunikazio euskarriak nola kudeatuko diren zehazteko. Horretarako, bi kanpainak (*Eskatu euskaraz*, *Eskaini euskaraz* eta *Barra-barra*) hartuko dira kontuan, horietako bakoitzean euskarriak nola banatuko diren eta bakoitzean zein erabiliko den. 5 puntu, gehienez.

Komunikabideetarako proposamena. Enpresa lizitatzailerik proposamen bat aurkeztuko dute, komunikabideetan egingo diren agerraldiak zehaztuko dituen. Komunikazioa sare sozialetan zein eratan kudeatuko den ere zehaztuko da. Edukien kronograma baloratuko da. 5 puntu, gehienez.

Komunikazio ekintzen, kale ekintzen eta marketin edukien proposamena. Gehienez 15 puntu. Formatu txikiko kultur ekintzen, street marketin ekintzen eta publizitate edukien kopurua, proposamena, bideragarritasuna eta erakargarritasuna. 5 puntu, gehienez.

Merkataritza sustatzeko jardueren proposamena. 10 puntu, gehienez.

Eskaintza baliozkotzat jotzeko, gutxienez 22,5 puntu beharko dira A blokean eta 12,5 puntu B blokean. Gutxienezko horretara iristen ez diren eskaintzak ez dira aintzat hartuko balorazio ekonomikoa egiterako orduan. Udaleko zerbitzu teknikoaren arabera, proposamenetako batek ere ez badu erabateko kaudimenez lanak –kualitatiboki eta kuantitatiboki– gauzatzeko bermerik eskaintzen, lehiaketa hutsik geratu ahal da.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	13/28


FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54



FORMULA MATEMATIKO BATEN ARABERAKO BALORAZIO IRIZPIDEAK (3. Gutun-azala):

A BLOKEA. LANDA-LANA. 15 PUNTU, GEHIENEZ.

Oferta económica por precio unitario de visita (hasta 15 puntos):

Bisita bakoitzaren gehieneko prezio unitarioa: 25 euro, BEZik gabe.

Gehieneko aurrekontuari (unitateko gehieneko prezioa) zero puntu esleitu zaitzake.

Gainerako eskaintzak formula honen bitartez baloratuko dira (BEZik gabe):

Eskaintzaren puntuazioa = Gehieneko puntuazioa x (Eskaintako beherapena/Gehieneko beherapena)

Honakoak dira parekotasunak:

Eskaintzaren puntuazioa = Eskaintzaren puntuazioa

Gehieneko puntuazioa = lor daitekeen gehieneko puntuazioa

Eskaintako beherapena = Baloratu beharreko eskaintzaren beherapenaren ehunekoa

Gehieneko beherapena = Aurkeztutako eskaintzen gehieneko beherapenaren ehunekoa. Onartutako eskaintzen artean, beherapen handienaren ehunekoa % 10etik beherakoa denean, parametro horren balioa % 10ekoa izango da.

* SPKLren 33. xedapen gehigarriaren arabera, enpresak zerbitzua era jarraituan eta unitateko prezioan gauzatzeko betebeharra hartzen du bere gain, kontratua egitean prestazioen kopurua zehaztuta gabe, hori udalaren beharren arabera zehaztuko baita. Gehieneko aurrekontua 899 bisitaren gainean aurreikusi da. Beraz, ondoren adierazitako aurrekontua lizitatuzaileek beren eskaintza ekonomikoak egin ahal izateko kalkulatu behar duten gehieneko bat da. Udala ez du inola ere aurrekontua bere osotasunean ordaintzera lotzen, azkenean emango diren zerbitzuak unitateko prezioetan eta benetan emandako kopuruan bakarrik ordainduko ditu.

B BLOKEA. HEDAPEN KOMUNIKATIBOA. 15 puntu .

1. Lizitazioaren AURREKONTUARI zero puntu emango zaizkio.

2. Gainerako eskaintzak baloratzeko, honako formula hau aplikatuko da:

Eskaintzaren puntuazioa = gehieneko puntuazioa x (eskaintako beherapena/gehieneko beherapena)

Honakoak dira parekotasunak:

Eskaintzaren puntuazioa = Eskaintzaren puntuazioa

Gehieneko puntuazioa = lor daitekeen gehieneko puntuazioa

Eskaintako beherapena = Baloratu beharreko eskaintzaren beherapenaren ehunekoa

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	14/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



Gehieneko beherapena = Aurkeztutako eskaintzen gehieneko beherapenaren ehunekoa. Onartutako eskaintzen artetik, beherapen handienaren ehunekoa % 10etik beherakoa denean, parametro horren balioa % 10ekoa izango da.

Formula hori aurkeztutako eskaintza ekonomikoari aplikatuko zaio, BEZa kenduta (gehienez 16.363,64 euro, BEZa kenduta).

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

SERVICIO QUE INICIA EL PROCEDIMIENTO

Servicio de Euskera, Departamento de Alcaldía y Relaciones Institucionales

OBJETO DEL CONTRATO

Contratar la organización de un programa para la PROMOCIÓN DE LA PRESENCIA Y EL USO DEL EUSKARA EN EL COMERCIO, HOSTELERIA Y SECTOR SERVICIOS.

DURACION DEL CONTRATO

Diez meses, desde su formalización. Con posibilidad de 2 prórrogas de 10 meses cada una de ellas.

PRESUPUESTO

El presupuesto para este programa se cifra en 50.000 euros, IVA incluido, mejorable a la baja por los licitadores: 41.322,31 euros + 8.677,69 euros de IVA.

El proyecto consta de varios apartados:

- A) BLOQUE A: 30.200 euros (IVA incluido). El presupuesto máximo estimado se ha calculado sobre una previsión de 899 visitas (30,25 euros IVA incluido por precio unitario de visita).

Se prevé invertir alrededor de 3.005 euros (IVA incluido) en la creación del catálogo y en la producción de los materiales físicos para los comercios.

Total Bloque A: $(899 \times 30,25) + 3.005 = 30.200$ euros. IVA y beneficio industrial incorporados.

- B) BLOQUE B: 19.800 euros (IVA incluido).

La empresa adjudicataria deberá invertir al menos el 25% del presupuesto ofertado para el bloque B en la producción física de materiales para la difusión comunicativa, campaña, publicidad, etc. En el caso de que exista una baja en la oferta, la cantidad destinada a estos materiales no podrá ser inferior a 4.950 euros (IVA incluido).

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	15/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



Se prevé invertir alrededor del 25%, 4.950 euros (IVA incluido) en actividades culturales, divulgativas, acciones de street marketing o de marketing de contenidos, actividades de promoción comercial, etc.

Además, se han estimado 495 horas para el resto de tareas (incluida la coordinación). Teniendo en cuenta el precio de 20 euros por hora son 9.900 euros (IVA incluido).

Total Bloque B: $4.950 + 4.950 + 9.900 = 19.800$ euros. IVA y beneficio industrial incorporados.

TOTAL: 30.200 (Bloque A) + 19.800 (Bloque B) = 50.000 euros (IVA incluido).

En todo caso, la cifra aquí consignada constituye la cantidad máxima sobre la que versarán las ofertas, suponiendo la exclusión automática de aquellas ofertas que superen dicha cantidad.

Las ofertas deberán realizarse sobre:

- BLOQUE A: el precio unitario de la visita (máximo 30,25 euros IVA incluido, 25 euros IVA excluido).
- BLOQUE B: oferta económica para la difusión comunicativa (máximo 19.800 euros IVA incluido).

Serán por cuenta del licitador los gastos de presentación del proyecto, no estableciéndose compensación de ningún tipo a las empresas concursantes. Se considerarán incluidos, dentro del presupuesto presentado, los gastos derivados de los derechos de autor, del material creativo presentado o cualquier otro gasto derivado del desarrollo del proyecto.

El presupuesto deberá hacer constar todos los gastos derivados del proyecto. Si el proyecto plantea usar recursos municipales (infraestructuras, servicios técnicos, medios publicitarios) así lo hará constar en su propuesta.

FUNDAMENTACIÓN

La Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz aprobó el Plan de Acción para la Promoción del Euskera para el periodo 2019-2022, en su sesión del día 21 de marzo de 2019.

En dicho documento se sigue apostando por priorizar la promoción del euskera en el comercio, la hostelería y el sector servicios. Son sectores que presentan un enfoque interseccional muy importante e interesante para continuar promocionando el uso del euskera; ya que son cercanos a la ciudadanía, ofrecen un gran impacto visual y tienen peso específico en la vida social de la ciudad.

En este sentido marca como línea de trabajo:

"E.4.1. Ofrecer facilidades y recursos para reforzar la presencia y el uso del euskera.

E.4.2. Trabajar para crear nuevos referentes entre las entidades y agentes del sector y desplegar liderazgos compartidos para la promoción de la presencia y del uso del euskara en el sector."

Y para ello propone:

- Organizar una campaña de fomento y sensibilización, basada en el desarrollo de un catálogo de productos y servicios que pretendan satisfacer las necesidades y dificultades para la promoción del euskera en el comercio, hostelería y sector servicios, impulsada por una difusión comunicativa que sustente el trabajo de campo.

Se quiere organizar una campaña de promoción de la presencia y el uso del euskara en estos ámbitos, basado en dos pilares y que articule varias acciones:

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	16/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



BLOQUE A. Trabajo de campo.

- a. **Oferta de servicios, fomento para la toma de medidas en el sector:** dando continuidad a la oferta de servicios que dio comienzo en 2018 con la campaña *Gasteizen Bai* y tuvo continuidad en el marco *Eskatu euskaraz, Eskaini euskaraz*, se seguirá incidiendo en el sector a través de una asesoría lingüística para la planificación y toma de medidas para fomentar el uso y presencia del euskera.

Por un lado se ofrecerá asesoría lingüística a los establecimientos de dichos sectores, presentando el catálogo de productos disponible y proponiendo medidas para el avance en la presencia y uso del euskera. Por otro lado, se presentarán y publicitarán los servicios y ayudas que ofrece el Ayuntamiento.

Acorde a la imagen de la campaña de comunicación, se diseñará y adecuará en contenidos y en imagen el catálogo de productos y carta de servicios para la promoción de la presencia y el uso del euskera en el comercio, hostelería y sector servicios.

- b. **Difusión de la marca *Barra-barra*:** uno de los objetivos que desde el Ayuntamiento se ha tratado durante los últimos años ha sido la necesidad de una marca identificativa para establecimientos. El objetivo de esta marca consiste en reducir el estrés lingüístico de la ciudadanía en la compraventa diaria, mostrando la posibilidad de poder dirigirse en euskera en un establecimiento. En 2023 el Gobierno Vasco pondrá en marcha *Barra-barra*, distintivo que se extenderá en todo el territorio del euskera, unificando las fuerzas y programas que inciden en el sector.

El diseño y coordinación de la marca correrán a cargo del Gobierno Vasco, pero la implantación, fomento y difusión en cada municipio será labor de los Ayuntamientos. Por ello, en 2023 y 2024 el trabajo de campo para la difusión de la marca se realizará coordinado con el asesoramiento ya implantado en la ciudad, siendo elementos directamente entrelazados.

BLOQUE B. Difusión comunicativa.

Se organizará una campaña de comunicación y sensibilización ramificada, según las necesidades y públicos objetivo de cada una de las ramas.

- a. ***Barra-barra*.** Junto al fomento y aplicación de la marca en los establecimientos a través de un plan directo, se dará a conocer la marca mediante acciones comunicativas. Esta rama tendrá como objetivo tanto a entidades del sector como a la ciudadanía. Estas acciones se coordinarán con el plan comunicativo del Gobierno Vasco.
- b. ***Eskatu euskaraz, Eskaini euskaraz*.** La campaña en la que hemos enmarcado este programa los últimos años, se mantendrá como campaña de activación. Más allá de la aplicación de *Barra-barra* como herramienta para la erradicación del estrés lingüístico, el mensaje y discurso de *Eskatu euskaraz, Eskaini euskaraz* seguirá difundándose, complementando una rama con la otra. Con la creación de la marca *Barra-barra* se priorizará la difusión y aportación que pueda dar esta marca de cara al fomento en los establecimientos. Por tanto, *Eskatu euskaraz, Eskaini euskaraz* será una campaña de activación. Estas acciones se coordinarán con el plan comunicativo del Gobierno Vasco.

Se organizarán acciones comunicativas con presencia en la calle y en los establecimientos, por medio de soportes visuales y actividades de calle. Valiéndose del convenio firmado entre el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y El Boulevard, también será posible introducir el centro comercial entre los espacios en los que difundir la campaña.

ANTECEDENTES

17

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	17/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



GASTEIZEN BAI

En 2017 y 2019 se formalizaron dos contratos, mediante los cuales se desarrolló la campaña *Gasteizen Bai*, combinando actividades comunicativas (<https://youtu.be/3wn9c39nE5Y>) y de asesoramiento. Estos fueron los objetivos de la campaña:

- Incrementar el uso y presencia del euskera en los sectores comercial, hostelero y de servicios de Vitoria-Gasteiz y ofrecer herramientas y asesoramiento a comerciantes y hosteleros/as.
- Que los/as comerciantes y hosteleros/as de la ciudad conozcan los recursos que ofrece el Ayuntamiento (material, clases de euskera, subvenciones, traducciones, etc.).
- Identificar las necesidades de los comercios y hostelería para incrementar el uso y presencia del euskera, a fin de adecuar la oferta.
- Mostrar el euskera como valor añadido para enriquecer el comercio local.
- Dar pasos para respetar los derechos lingüísticos tanto de la clientela como de los/as consumidores/as euskaldunes.
- Hacer visible el trabajo realizado por los comercios y hostelería para incrementar el uso y presencia del euskera.
- Realizar un microdiagnóstico de la situación del euskera en el comercio de Vitoria-Gasteiz (en cuanto a la lengua de servicio).

Se estableció contacto con más de 1500 establecimientos, de los cuales 150 participaron de manera activa, bien solicitando productos ofertados en el catálogo o bien mostrando interés en alguno de los servicios.

La herramienta base del programa, el catálogo de servicios, se diseñó por primera vez en 2017. Consiste en un catálogo con soportes o productos y una carta de servicios para promover la presencia y el uso del euskera en los establecimientos. Se realizó una difusión activa de la oferta por medio de visitas a los establecimientos, mailing o marketing telefónico.

ESKATU EUSKARAZ, ESKAINI EUSKARAZ

El año 2020, el Gobierno Vasco, a través de la coordinación con el resto de entidades en HAKOBA, puso en marcha la campaña *Eskatu euskaraz, Eskaini euskaraz*. Una campaña de comunicación dirigida tanto a profesionales del sector como a la ciudadanía y que se llevaría a cabo en la mayoría de localidades de la CAV. Esta campaña respondía a la necesidad de transmitir un mensaje conjunto con un mismo lema, ya que habiendo en cada localidad diferentes programas dirigidos al mismo sector era necesario el ordenamiento y la coordinación.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz decidió adaptar su programa *Gasteizen Bai* al nuevo marco, valerse del impacto de la campaña comunicativa y mantener el trabajo de campo y fomento ofertado a través de su catálogo. Así las cosas, en 2021 y 2022 se formalizaron dos contratos anuales para dar continuidad al programa. La estética y discurso de los materiales ofertados y expuestos se enmarcó en *Eskatu euskaraz, Eskaini euskaraz* poniendo en paralelo la campaña comunicativa común y las acciones de fomento propias del Ayuntamiento.

Por ejemplo en 2022, se realizaron 300 visitas presenciales y se estableció contacto directo con 450 establecimientos. Además de estos la información alcanzó más de 1000 establecimientos y los soportes de la campaña comunicativa llegaron a más de 2000 a través de los canales de Aenkomer y Gasteiz On.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	18/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



El objetivo principal del programa es avanzar en la normalización del euskera en el ámbito socioeconómico y que poco a poco pueda ser respetada la opción lingüística de toda la clientela. Los objetivos del programa se organizan según los dos pilares principales del contrato:

1. BLOQUE A. Trabajo de campo.

a. Oferta de servicios, fomento para la toma de medidas en el sector.

Ofrecer asesoramiento y recursos para reforzar la presencia y el uso del euskera en el comercio, hostelería y sector servicios. Identificar los aspectos en los que la lengua tiene mayor impacto en cada establecimiento para ofertar un catálogo adaptado.

Identificar un grupo de establecimientos con carácter referencial para ofrecerles una asesoría personalizada y profundizar en la toma de medidas. Tras el trabajo realizado durante estos años, las bases de datos creadas han generado una fotografía de la situación actual y se ha identificado la necesidad y oportunidad de profundizar en el trabajo con algunos establecimientos. Una vez tomadas las medidas “básicas” en cuanto a normalización en su establecimiento, creemos apropiado dedicar una asesoría con mayor profundidad con algunos de los establecimientos identificados como posibles referentes.

b. Difusión de la marca *Barra-barra*.

Como hemos mencionado anteriormente, uno de los objetivos principales de este contrato será la difusión e implementación de la marca *Barra-barra* en la ciudad. En paralelo al catálogo de servicios ofertado se extenderá la marca.

Con la marca o sello *Barra-barra* la clientela identificará los comercios que ofrezcan su servicio en euskera, reduciendo el estrés lingüístico y fomentando el uso del euskera.

2. BLOQUE B. Difusión comunicativa:

El trabajo de campo irá acompañado de una difusión comunicativa con tintes de activación. Se utilizarán los soportes que oferta el Ayuntamiento, además de aquellos que proponga la empresa contratada. Las dos ramas comunicativas (*Barra-barra* y *Eskatu euskaraz*, *Eskaini euskaraz*) se coordinarán en el tiempo y soportes según el cronograma que presente la empresa contratada.

El objetivo del apartado comunicativo es generar interés y demanda por parte del sector y ciudadanía, para que en la posterior oferta de servicios y asesoría los establecimientos hagan uso de los recursos ofertados.

CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO QUE SE QUIERE CONTRATAR

Tareas que se contratan

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztezea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	19/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



3. BLOQUE A. Trabajo de campo.

a.1. Asesoramiento.

a.1.1. Estándar: por un lado el asesoramiento estándar consistirá en una toma de contacto, oferta de los servicios, microdiagnóstico y posible toma de medidas. Este tipo de asesoramiento se desarrollará visitando (y a través de otras vías propuestas) el número de establecimientos ofertado por la empresa contratada.

Las visitas se realizarán de forma ordenada, por zonas o barrios, en previsión del trabajo que pueda suponer la implementación y seguimiento. La empresa adjudicataria propondrá cuándo y donde se realizarán las visitas y cuál será el orden. De todas formas, la decisión final corresponderá al Servicio de Euskera.

a.1.2. Asesoramiento avanzado: a establecimientos que ya han tomado alguna medida en años anteriores o que han sido identificados como avanzados o referentes, se les ofertará un mayor número de horas de asesoría para poder profundizar en la toma de medidas.

- Método de asesoramiento. Marco teórico, referencia, herramientas estratégicas y propuestas para avanzar en las medidas. Propuesta para diseñar un avance planificado en estos establecimientos.
- Metodología del sistema de traducciones y su fomento dentro del avance en el asesoramiento.

La empresa adjudicataria deberá presentar un informe de valoración detallado al Servicio de Euskera sobre cada visita realizada y otro informe sobre el trabajo realizado con las empresas en situación avanzada.

Duración de cada visita: lo necesario para impulsar la iniciativa. A efectos meramente indicativos, el Servicio de Euskera prevé que las visitas tengan una duración aproximada de 25 minutos cada una. El tiempo dedicado al "asesoramiento avanzado" se adecuará a la propuesta que haga la entidad licitadora.

a.2. Contenido del catálogo: servicios y recursos ofertados a través del asesoramiento. Será importante conocer la situación lingüística del establecimiento (uso del euskera en el paisaje interior y exterior, conocimiento y uso del personal que está de cara al público u otras circunstancias similares). La persona que realice la visita tendrá que entrevistarse con la persona responsable del establecimiento para conocer la verdadera situación lingüística (identificar necesidades y puntos a fortalecer), para así poder hacerle una oferta personalizada.

Los aspectos básicos a analizar en las visitas serán los siguientes (no obstante, se podrán proponer y se valorarán nuevas propuestas de las cuales la empresa adjudicataria será responsable de su diseño, gestión y ejecución durante el tiempo de vigencia del contrato):

-Análisis del paisaje lingüístico: analizar qué idiomas se utilizan en los rótulos exteriores e interiores del establecimiento (si está en euskera, en bilingüe, en castellano o en otra lengua), proponer medidas para garantizar la presencia del euskera y, para eso, dar a conocer las subvenciones que ofrece el Servicio de Euskera y otras entidades (rotulación exterior, páginas web, certificados, cantidad monetaria que se ofrece, procedimiento para la solicitud, convocatoria Lanhitz, etc.).

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiazztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	20/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



-Servicio de traducción y corrección: Analizar si los textos que se utilizan para informar a la clientela están en euskera y proponer que lo estén. Para conseguir el objetivo, se ofrecerá un servicio gratuito de traducción y corrección de textos (explicar las condiciones, dónde y cómo hay que realizar la solicitud, cuáles son las condiciones del servicio, etc.). Del mismo modo, se darán a conocer otras herramientas como el traductor neuronal, etc.

-Conocimiento del euskera del personal. Recoger los datos en torno a la capacidad lingüística en euskera del personal de cara al público.

- a) Si la capacidad lingüística del personal que trabaja de cara al público cumple con las condiciones exigidas para participar en la iniciativa “Euskaraz barra-barra”, se informará de esta iniciativa y se procederá a la implementación de la misma. La implementación se realizará de esta manera:
 - I. Presentar la iniciativa “Euskara barra-barra” y animar a participar.
 - II. Recoger y aceptar los datos de un modo formal de los criterios lingüísticos a seguir, así como de las medidas de fomento y comunicación, de aquellos establecimientos que quieran participar en la iniciativa.
 - III. En los establecimientos que quieran participar en la iniciativa, repartir los identificativos de la marca.

Correrán a cargo de la empresa adjudicataria:

El Servicio de Euskera facilitará los diseños y soportes, pero el coste de producción de los materiales (pegatinas identificativas, carteles...) correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

- b) En los establecimientos que no cumplan los requisitos para participar en la iniciativa “Euskaraz barra-barra”:
 - I. Dar a conocer las ofertas y ayudas que hay para aprender o mejorar el nivel de euskera al personal: cursos específicos para personal de comercio y hostelería, cursos de euskera para la ciudadanía, subvenciones disponibles, etc.
 - II. Dar a conocer la iniciativa “Erraza da” al personal que no entiende euskera, animar a participar en la misma y ayudar en los trámites de inscripción.

-Base de datos: se creará una base de datos sobre la siguiente información.

- Datos identificativos generales del establecimiento.
- Conocimiento del euskera de las personas trabajadoras del establecimiento.
- Paisaje lingüístico.
- Traducciones y correcciones solicitadas.
- Datos en la implementación de la iniciativa “Euskara barra-barra”.
- Datos de participación en la iniciativa “Erraza da”.
- Junto a estos datos, se presentará un informe de valoración detallado al Servicio de Euskera sobre cada visita realizada.

El Servicio de Euskera será responsable de esa base de datos y la empresa adjudicataria responsable del tratamiento.

a.3. Diseño del catálogo de elementos físicos a ofertar: el Servicio de Euskera indicará la campaña en la que se basará la estética del diseño y aportará materiales

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	21/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



para su preparación, rediseño y adaptación. Una vez adjudicado el contrato se acordarán plazos y procedimiento para la creación de diseños.

Proyecto: En el proyecto, pese a no presentar el diseño final deben apuntar las características de los elementos ofertados:

- Diseño y estética.
- Medidas.
- Materiales.
- Margen y posibilidad de personalización a cada establecimiento.
- Producción física: número de productos ofertados, plazos...
- Procedimientos para distribuir los elementos solicitados.
- Procedimientos para acceder a los servicios que se ofertan: de forma presencial (lugares, frecuencias, horarios...), por correo electrónico u otros.
- Imprenta: se especificará quién, cuándo y cómo podrá solicitar los productos ofertados y se concretarán las posibilidades de personalización. Se valorará la oferta de acceso a los productos del catálogo durante todo el periodo de duración del contrato, así como la pronta respuesta a las solicitudes, para que así los posibles establecimientos que se vayan adhiriendo puedan solicitar productos personalizados más allá de los periodos de difusión.

Correrán a cargo de la empresa adjudicataria:

La producción de cada una de las piezas, la distribución de los materiales y los gastos derivados de derechos de autor y cualquier otro derivado del desarrollo de la campaña serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

4. BLOQUE B. Difusión comunicativa:

Los trabajos que se contratan en este ámbito son los de extensión de campañas comunicativas organizadas en coordinación con otras instituciones. Tanto la marca *Euskaraz Barra-barra* como la campaña *Eskatu euskaraz, Eskaini euskaraz* son proyectos promovidos por el Gobierno Vasco, coordinados en HAKOBA y difundidos y ejecutados por entidades locales. Por tanto, las labores de diseño, eslogan, discurso, objetivo están ya establecidas. La labor de las entidades locales consiste en su aplicación y difusión en medios y soportes locales. Por tanto, valiéndonos de los recursos y materiales otorgados por el Gobierno Vasco, las tareas que se contratan son las siguientes:

- El plan de medios, que recogerá al menos: definición de las líneas de comunicación, público objetivo y acciones para las dos líneas comunicativas (*Barra-barra* y *Eskatu Euskaraz, Eskaini Euskaraz*). Propuesta para la difusión en medios de comunicación, difusión on-line, soportes municipales (el Servicio de Euskera facilitará el listado de soportes municipales y sus precios orientativos de producción), etc.
- Adaptación de los diseños a las medidas y soportes finalmente utilizados. Pese a disponer de la identidad gráfica de las dos campañas (logos, imágenes, fotografías, eslóganes...), será necesario realizar adaptaciones a los soportes y materiales utilizados en Vitoria-Gasteiz.
- Actividades culturales, divulgativas, acciones de street marketing o de marketing de contenidos.
- Actividades de promoción comercial (por ejemplo, sorteo de bonos o descuentos, circuitos entre establecimientos adheridos, etc.).
- Campañas en redes sociales.

Correrán a cargo de la empresa adjudicataria:

- Adaptaciones de diseño a los soportes.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	22/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



-La empresa deberá asumir el 100% de los gastos de producción y distribución de los materiales. Para ello, al menos el 25% del presupuesto previsto para el bloque B DIFUSIÓN COMUNICATIVA deberá invertirse en gastos generados en producción física de materiales comunicativos, anuncios en medios, gastos derivados de las acciones de promoción comercial y resto de gastos materiales generados por los trabajos de difusión comunicativa. No se considerarán gastos válidos para este grupo los derivados de las posibles actividades culturales.

-La gestión, coordinación y ejecución de acciones culturales, street marketing o marketing de contenidos.

-Diseño, planificación y contratación de medios de comunicación para la difusión de las piezas publicitarias propuestas. Tanto en lo que se refiere a la compra de espacios y tramitación de medios, como en lo concerniente al seguimiento de las emisiones e inserciones.

Otros

Se trata de un trabajo complejo que requiere perfiles diversos de profesionales con experiencia en dos ámbitos fundamentales: a) ámbito de la comunicación, diseño y relaciones públicas, b) ámbito de la normalización lingüística.

La propuesta debe desarrollar al detalle todos y cada uno de los puntos anteriores, y concretar:

- Recursos técnicos y humanos que se destinarán al proyecto.
- Composición y experiencia del equipo de trabajo asignado al mismo.
- Cronograma detallado de todo el proyecto. En los diez meses que durará el proyecto se incluirán: (a) tareas previas, de diseño y preparación, (b) adecuación de las conexiones entre la campaña de comunicación y el trabajo de campo, (c) difusión del catálogo de productos y carta de servicios, (d) respuesta a las solicitudes, (e) base de datos.

B.- Lenguas oficiales

La lengua principal de trabajo durante el proceso será el euskara, pero se dará cabida en todo momento al mayor número de lenguas posible.

En todo caso se posibilitará en la prestación de los servicios contratados el derecho de los/as usuarios/as del servicio a comunicarse en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Se deberá acreditar capacitación suficiente en euskara, con la presentación de certificados equivalentes al nivel C1.

Los informes relativos al proyecto estarán en euskara cuando el destinatario sea el Servicio de Euskara, y en euskara y castellano cuando sea necesaria otro tipo de difusión.

C.- Perspectiva de Género:

La empresa adjudicataria deberá hacer un uso no sexista del lenguaje e imágenes, fomentando valores de igualdad, diversidad, pluralidad de roles y corresponsabilidad; y evitará en todo su extremo la

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	23/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



realización, emisión y exhibición de anuncios publicitarios que presenten a las personas como inferiores o superiores en dignidad humana en función de su sexo, o como meros objetos sexuales, así como los que justifiquen, banalicen o inciten a la violencia de género.

Garantizará la utilización de un **lenguaje no sexista e inclusivo** tanto a la hora de dinamizar e implementar las acciones vinculadas al programa, como en la difusión de las mismas, mencionando en todo momento a las personas implicadas: mujeres, hombres y no binarios/as.

CALENDARIO DE TRABAJO

Una vez realizada la adjudicación, se mantendrá una reunión entre la empresa adjudicataria y el Servicio de Euskera para concretar:

1. Aspectos técnicos de la adjudicación.
2. Calendarización de reuniones de seguimiento y evaluación del programa entre la entidad adjudicataria y Servicio de Euskera.
3. La metodología de trabajo, distribución de tareas, coordinación del equipo...

Durante la realización del contrato, se deben prever las reuniones necesarias de seguimiento y evaluación del programa entre la empresa adjudicataria y el Servicio de Euskera.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La entidad adjudicataria estará sujeta a lo que determina la Ley de Contratos; el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos; y la Ley del 3 de diciembre de 2018.

La entidad adjudicataria será responsable de que los empleados a su cargo respeten la confidencialidad de los datos, que los datos que se obtengan sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades para las que se hayan obtenido.

La recogida de datos de carácter personal por parte de la entidad adjudicataria deberá garantizar el derecho a la información de los interesados. En este sentido deberán informar de modo expreso mediante avisos legales en carteles visibles o en los formularios, de la existencia del fichero, de la finalidad del mismo, de los destinatarios de la información, de la entidad responsable del fichero, así como del derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad de los datos en los lugares donde ubiquen ficheros o archivos con datos de carácter personal.

El/la responsable de seguridad del Ayuntamiento tendrá la facultad de verificar in situ cualquier aspecto relacionado con la protección de datos de carácter personal.

El Ayuntamiento facilitará a la entidad adjudicataria datos de carácter personal de los ficheros municipales solamente cuando dicho acceso sea necesario para la prestación del servicio que se contrata. En este caso, la entidad adjudicataria está obligada a mantener intacta la cadena de responsabilidad y de protección de los datos facilitados.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	24/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



Una vez concluida la prestación del contrato, la entidad adjudicataria estará obligada a entregar al Ayuntamiento todos los soportes que contengan datos de carácter personal o proceder a su destrucción según se acuerde entre las partes. En este último caso la empresa deberá presentar un certificado que acredite su destrucción. Para la destrucción de ficheros en soporte papel se deberán utilizar necesariamente destructoras de papel.

CONDICIONES TÉCNICAS DE CONTRATACIÓN

- El adjudicatario se compromete a destinar para este servicio a las personas que reúnan las características señaladas y a mantenerlas para este fin durante el tiempo contratado. Si hubiera que realizar sustituciones, caso de fuerza mayor, se compromete a hacerlas con personas de características similares y que cumplan los requisitos mínimos solicitados.
- Cualquier cambio de las personas asignadas para la realización del contrato de asistencia se comunicará con la suficiente antelación al Servicio de Euskera del Departamento de Alcaldía y Relaciones Institucionales.
- El contratista se compromete a mantener las reuniones de coordinación que fueran necesarias con la persona responsable designada por el Servicio de Euskera al objeto de unificar criterios de trabajo y aportar informaciones sobre el programa, así como a seguir en todo momento las orientaciones que de orden general le sean formuladas por dicho Servicio.
- El contratista se compromete a tener dados de alta en la Seguridad Social, mientras dure el contrato de servicios, al trabajador/a o trabajadores/as que presten el servicio.
- El resultado del trabajo que se derive de esta contratación, será de naturaleza municipal y no podrá ser utilizado por la entidad adjudicataria para otros fines que no sean los descritos en el pliego. Si se desea utilizar para el marketing de la empresa se deberá informar al Servicio de Euskera. Cualquier referencia al programa, en los medios de comunicación o internet realizados por la empresa contratada deberá hacer constar la naturaleza municipal del programa y al Servicio de Euskera.

FACTURACIÓN

- 20 % a la firma del contrato
- 60 % una vez consensuado el plan y agenda de trabajo pormenorizado
- 20 % a la finalización del contrato.

CRITERIOS DE VALORACIÓN

CRITERIOS QUE HAN DE SERVIR DE BASE PARA LA ADJUDICACIÓN Y SU PONDERACIÓN

CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR (sobre 2): 70 puntos

BLOQUE A. Trabajo de campo. Hasta 45 puntos.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	25/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



a.1. Asesoramiento. Hasta 25 puntos.

- Asesoramiento estándar: calidad del diseño y la metodología que se propone para realizar la fase de implementación del programa. Adecuación y metodología del número de visitas, frecuencia, modo de acompañamiento durante todo el proceso, propuesta para mantener el contacto con los establecimientos, zonas en las que se propone intervenir, formación específica en el fomento del euskera del personal que realizará las visitas... Hasta 5 puntos.
- Asesoramiento avanzado: calidad del diseño y la metodología que se propone para los establecimientos con gestión lingüística avanzada. Número de horas de asesoramiento ofertadas a este tipo de establecimientos, número de establecimientos a los que se les ofertará mayor dedicación, contenido a ofertar, etc. Hasta 5 puntos.
- Calidad del diseño y metodología propuestos para desarrollar la recogida de datos de la iniciativa y la fase de evaluación: se valorará el diseño y la calidad de la metodología en la recogida de los datos recogidos en las visitas y el informe de evaluación. Hasta 5 puntos.
- Cronograma y propuesta de calendario en la labor de asesoramiento. Hasta 5 puntos.
- Características del equipo y dedicación al proyecto. Se valorará especialmente que sea un equipo multidisciplinar donde tomen parte personas con experiencia en el ámbito del diseño gráfico y comunicación y personas con experiencia en el ámbito de la normalización lingüística. Hasta 5 puntos.

a.2. Contenido del catálogo. Hasta 10 puntos.

- Calidad de los servicios ofertados, contenido de las visitas, tipo de asesoramiento que se realizará en el establecimiento, planteamiento de la visita. Hasta 5 puntos.
- Traducciones. Metodología del sistema de traducciones, vías para el fomento de solicitudes y plazos. Hasta 5 puntos.

a.3. Diseño del catálogo de elementos físicos a ofertar dentro del catálogo para el paisaje lingüístico del establecimiento. Hasta 10 puntos.

- Calidad estética de los elementos ofertados (muestra). Posibilidad de personalizar los materiales con la imagen de la empresa. Producción física de materiales: número de productos ofertados, plazos... Hasta 5 puntos.
- Procedimientos para distribuir los elementos, desde que se recibe la solicitud (incluyendo el tiempo de respuesta). Hasta 5 puntos.

BLOQUE B. Difusión comunicativa. Hasta 25 puntos.

Propuesta sobre comunicación. Hasta 10 puntos.

- Propuesta de soportes comunicativos. Las empresas licitadoras presentarán una propuesta en la que se detalle la manera en la que se gestionarán los soportes comunicativos municipales o externos. Para ello se tendrán en cuenta las dos ramas comunicativas, como se dis-

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	26/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



tribuirán los soportes en cada una de ellas y cuáles se utilizarán en cada una. Hasta 5 puntos.

- Propuesta de medios. Las empresas licitadoras presentarán una propuesta en la que se detalle una planificación para la mejor y más adecuada utilización de los medios, así como la programación de su difusión en los mismos. Redes sociales. Se valorará la propuesta de materiales para su difusión o uso y calendario de contenidos. Hasta 5 puntos.

Propuesta de acciones o acciones de calle y contenidos de marketing. Hasta 15 puntos.

- Número, propuesta, viabilidad y atractivo de las acciones culturales de pequeño formato, street marketing o marketing de contenidos. Hasta 5 puntos.
- Propuesta de actividades de promoción comercial. Hasta 10 puntos.

Será necesario un mínimo de 22,5 puntos en el Bloque A y 12,5 puntos en el Bloque B para considerar la oferta como válida. Las ofertas que no lleguen a ese mínimo serán eliminadas y no se realizará la valoración económica de las mismas. Se podrá declarar desierto si ninguna de las propuestas cumple, a juicio de los servicios técnicos del Ayuntamiento, las condiciones –cualitativas y cuantitativas– mínimas para que los trabajos se desarrollen con plena solvencia.

CRITERIOS DE VALORACIÓN QUE DEPENDEN DE UNA FÓRMULA MATEMÁTICA (SOBRE 3): 30 puntos.

BLOQUE A. TRABAJO DE CAMPO. 15 puntos.

Oferta económica por precio unitario de visita (hasta 15 puntos):

Precio unitario máximo de cada visita: 25 euros sin IVA.

Al presupuesto máximo (precio unitario máximo) se le asignará cero puntos.

El resto de ofertas se valorarán con la aplicación de la siguiente fórmula (sin IVA) :

$$\text{Puntuación oferta} = \text{Puntuación máxima} \times (\text{baja oferta} / \text{baja máxima})$$

Siendo:

Puntuación oferta = Puntuación de la oferta.

Puntuación máxima = Puntuación máxima posible a obtener.

Baja oferta = Porcentaje de baja de la oferta a valorar.

Baja máxima = Mayor porcentaje de baja de las ofertas presentadas.

Cuando el mayor porcentaje de baja ofertado por las ofertas admitidas sea inferior a un 10% el valor de este parámetro será 10%.

*En virtud de la Disposición Adicional 33ª de la LCSP, la empresa se obliga a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número de prestaciones quede definido con exactitud al tiempo de celebrar el contrato, que lo será en función de las necesidades del ayuntamiento. El presupuesto máximo estimado se ha calculado sobre una previsión de 899 visitas. Por tanto, el presupuesto indicado a continuación se trata de un máximo estimado a fin de que las licitadoras puedan elaborar sus ofertas económicas, pero en ningún caso vincula al Ayuntamiento a abonar su totalidad, sino que solo pagará los servicios efectivamente prestados, a los precios unitarios y por el número efectivamente prestado.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztezea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua Fecha y Hora	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	27/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			



BLOQUE B. DIFUSIÓN COMUNICATIVA. 15 puntos .

1. Al PRESUPUESTO DE LICITACIÓN se le asignará cero puntos.

2. El resto de ofertas se valorarán con la aplicación de la siguiente fórmula:

$\text{puntuación oferta} = \text{puntuación máxima} \times (\text{baja oferta} / \text{baja máxima})$

Siendo:

$\text{Puntuación oferta} = \text{Puntuación de la oferta}$

$\text{Puntuación máxima} = \text{Puntuación máxima posible a obtener}$

$\text{Baja oferta} = \text{Porcentaje de baja de la oferta a valorar}$

$\text{Baja máxima} = \text{Mayor porcentaje de baja de las ofertas presentadas. Cuando el mayor porcentaje de baja ofertado por las ofertas admitidas sea inferior a un 10\% el valor de este parámetro será 10\%}.$

Esta fórmula se aplicará sobre la oferta económica presentada excluido el IVA (máximo 16.363,64 euros IVA excluido).

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	GOITIA GUERENABARRENA, BEÑAT (Hizkuntza-Normalizazioko Teknikaria)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/05/2023 11:38:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	28/28
 FAAB2G35I4XH6S4D2Z5OUGIG54			