27/2024 espedientea

PROZEDURA IREKI SINPLIFIKATU BIDEZ TELEFONO BIDEZKO ITZULPEN ETA INTERPRETAZIO ZERBITZUA KONTRATATZEKO KONTRATUA ARAUTUKO DUTEN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

Erregulazio harmonizatuko kontratua	□BAI **X EZ**
Espedientea izapidetzea	**X Arrunta,** □ Urgentea, □ Larrialdia, □ Aurreratua
Mota	□ Irekia **X Ireki sinplifikatua (159.1 art. SPKL)** □ Ireki sinplifikatu laburtua (159.6 art. SPKL)

1. KONTRATUAREN OBJETUA

Agiri honetan oinarrituta egiten den kontratuaren xedea EUDELi telefono bidezko itzulpen- eta interpretazio-zerbitzua ematea izango da, zerbitzu publikoetarako sarbidean berdintasuna ahalbidetzeko eta migratzaileek administrazioarekin duten harremana errazteko.

Immigrazioari arreta emateko politikak abian jartzerakoan, funtsezko alderdia da hurbilen dagoen administrazioarekin, toki-administrazioarekin, hizkuntzan bertan komunikatzeko aukera izatea, eta gai hori zaildu egiten da migratzaileen kasuan.

Kontratuaren kodifikazioa honako hau da:
CPV: 79530000-8 Itzulpen zerbitzuak.
CPV: 79540000-1 Interpretazio-zerbitzuak.

2. KONTRATUAREN EREMUA ETA IRISMENA

Kontratu hau telefono bidezko itzulpen- eta interpretazio-zerbitzua betetzeko esleituko da, denbora errealean, EAEko toki-erakundeetako gizarte-zerbitzuetan (edo beste sail batzuetan) behar diren interakzio guztietan.

2.1. Kontratuaren irismena

Telefono bidezko itzulpen-zerbitzuak eguneko 24 orduetan egon behar du erabilgarri

urteko 365 egunetan, etenik gabe, denbora errealean, premia antzematen denean eta zerbitzua eskatzen denean, EUDELen bidez zerbitzuari atxikitako edozein toki-erakundetatik eta edozein toki-erakunderentzat.

Zerbitzura sartzeko, telefono-dei bat egingo da, premia hautematen duen profesionala/laguntza-arloa hautatutako hizkuntzaren interpretearekin konektatzeko. Prozesu horrek erraza, intuitiboa, autonomoa eta segurua izan behar du. Lizitatzaileak zintzotasunez deskribatu beharko ditu eskaintzen den zerbitzura sartzeko ezaugarriak.

EAEko hizkuntza ofizialetan komunikatzeko zailtasunak dituzten herritarrei arreta emateko gizarte-zerbitzuen eremuan dauden premien arabera, hizkuntzak berehala erabiltzeko aukera bermatu beharko da.

Dagokion profesionalak aukeratuko du hizkuntza, bere ezaugarriengatik hala eskatzen duen pertsonarekin interakzioaren testuinguruan.

Hizkuntza bakoitzeko hizkuntza-aldaera nagusienetan eta sektorean gehien eskatzen direnetan adituak diren interpreteak hornituko dira, bai eta EAEko biztanleen artean erabilera komuneko ahozko dialekto gisa inpaktu txikiagoa duten barietateak ere: ikus 2023an eskatutako hizkuntzen I. eranskineko taula eta erabileraren %.

Zerbitzu horren beharra eguneko edo asteko edozein unetan sor daiteke, nahiz eta erabilera-ehuneko handiena lanegunetako eguneko ordutegian agertzen den.

3. ENPRESEN BETEKIZUN TEKNIKOAK

Enpresa lizitatzaileek agiri honetan jasotako gutxieneko baldintzak bete beharko dituzte, eta agiri honen xedea behar bezala bete beharko dute. Horretarako, zerbitzua egoki eta zuzen emateko beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak erabiliko dituzte**.**

Horretarako, honako hauek **egiaztatu** beharko dituzte:

• Itzulpengintzan prestakuntza ofiziala, migrazio-politiketan edo atzerritarrekin lan-esperientzia, erakunde-harremanetarako gaitasuna eta pentsamendu estrategikoa duten pertsonak izatea.

• Administrazioarentzako interpretazio-itzulpengintzarekin lotutako lanetan gutxienez 3 urteko esperientzia izatea.

• EAEko errealitate instituzionala eta migrazio-politikak ezagutzea.

• Gaikuntza: Genero-indarkeriari eta interpreteen gizarte-zerbitzuei buruzko prestakuntza.

• Interpreteen telefono-elkarrizketak isilpean gordetzeko konpromisoa, 8. atalean jasotakoaren arabera.

• Euskara: EUDELen eta enpresa esleipendunaren arteko ahozko harremanetan euskara erabiliko da. Kontratuaren xede diren azterlan, txosten, proiektu edo bestelako lanei dagokienez, enpresak Eudelekin duen harremana bi hizkuntza ofizialetan egingo da, softwareen testu- eta soinu-interfazeak barne. Hirugarrenekiko edo, oro har, udaletako langileekiko zerbitzuak edo harremanak barne hartzen dituzten kontratuetan, kontratua gauzatzeko ardura duen enpresaren eta erabiltzaileen edo kontratua gauzatzean harremanak izango dituzten pertsonen arteko ahozko zein idatzizko komunikazioan erabiliko den hizkuntza erabiltzaileak edo hirugarrenak aukeratzen duena izango da, kasu bakoitzean. Horretarako, zuzeneko arretako langileek C1 titulazioa edo baliokidea dutela egiaztatu beharko du enpresa esleipendunak. Langile horiek ordeztuko balira edo kontratutik noizbait alde egingo balute, atal honetan eskatzen den titulazioa egiaztatu beharko dute langile berriek.

Zerbitzuaren ezaugarri orokorrak:

- Gutxienez 10 erabiltzaileren arreta bermatzea aldi berean.
- Baliteke aldi berean hizkuntza bereko deiak egin behar izatea. Enpresa lizitatzaileak hiru dei bermatu beharko ditu aldi berean gehien eskatzen diren lehenengo lau hizkuntzetan (ikus I. eranskineko taula).
- Gutxienez atzerriko 50 hizkuntza bermatuko dira, besteak beste: arabiar magrebtarra, arabiar estandarra, frantses afrikarra, frantsesa, ingelesa, errusiera, bulgariera, ingeles afrikarra, errumaniera, georgiera, albaniera, mongoliera, wolof, txinera mandarina...
- EUDELen iritziz, udalerriei eskaintzen zaien zerbitzuaren kalitatea arriskuan jartzen duen kontrako ebaluazioa lortzen duten langileak kenduko ditu enpresak.

4. ZERBITZUA EMATEKO LEKUA

Enpresa esleipendunaren bulegoetan, EUDELeko bulegoetan egin daitezkeen beharrezko bilerak izan ezik.

5. KOORDINAZIOA

Kontratatutako zerbitzua koordinatze aldera, enpresa une oro egokituko da EUDELek lan teknikoei buruz emandako irizpideetara, Elkarteak une bakoitzean ezarritako lehentasunetan eta lehentasunezko helburuetan oinarrituta.

EUDELen eta zerbitzua ematen duen enpresaren arteko harremanak espedientearen kontratazioaren arduradunaren eta enpresa esleipendunaren ordezkariaren edo koordinatzailearen bidez gauzatuko dira.

Kontratuaren kontrola espedientearen kontratazioaren arduradunari dagokio, eta hark

jarraibideak eman ahal izango dizkio enpresa esleipendunaren koordinatzaileari edo ordezkariari.

6. GAUZATZEKO BALDINTZAK

1. EUDELek **bere telefono-zenbaki bat** jarriko du zerbitzua erabiltzen duten erakunde guztien eskura, eta zenbaki horretatik dei guztiak (operadoreak sare bidez egindako baldintzarik gabeko desbideratzea) enpresa esleipendunak emandako telefono-zenbaki batera desbideratuko dira.
   EUDELek entitateen kodeak biltzen dituen taula bat jarriko du enpresa esleipendunaren eskura, baita hizkuntza eta kodeen zerrenda bat ere, zerbitzua zein hizkuntzatan ematea nahi duten identifikatu ahal izateko.

2. **Telefono bidezko materiala eta minutu kontsumigarrien hornidura**, udalek egin dezaketen eskariaren arabera, eta udalek bakarrik hala nahi badute:

   a. Telefono bidezko benetako interpretaziorako gutxienez **55.000 minutu** bermatuko dira.

   b. Gutxienez **100 pack telefoniko** edo komunikazioa errazten duen beste material mota bat bermatuko da. **Telefono bidezko 100 pakak behar ez badira, material horren kostua minutuetara itzuliko da, eta minutu horiek bermatutako gutxieneko minutuei gehituko zaizkie.**

   c. Enpresa esleipenduna arduratuko da materialak toki-erakundeei emateaz eta, hala badagokio, jasotzeaz.

   d. Ekipoak berrezartzea eta konpontzea, gehienez ere 24 orduko epean.

3. Enpresak **hilero egindako kontsumoen xehetasunak bidaliko dizkie erakunde bakoitzari eta EUDELi** (entitatea, data, ordua, hizkuntza eta erabilera-denbora zehaztuz).
4. Enpresak jarduera, kontsumoa eta fakturazioa justifikatzeko txostenak egin eta EUDELi bidaliko dizkio. Gutxienez, txosten hauek aurkeztu beharko ditu: egindako zerbitzuak, erakunde bakoitzeko guztizko kontsumoak, datuen analisia eta ondorioak edo, hala badagokio, hobetzeko proposamenak.

   a. Hasierako txostena uztailean.
   b. Tarteko txosten bat abenduan.
   c. Azken txostena martxoan

5. Zerbitzua erabiltzeko jarraibideak jasotzen dituzten eskuliburuak / gidak emango dira.

6. Dokumentu guztiak elebidunak izango dira eta hizkuntzaren erabilera ez-sexista izango dute.

7. Enpresa unean-unean joango da EUDELek eskatzen dizkion bilera, topaketa edo ekitaldi guztietara, EAEn beharrezkoa den lekuan.

8. Enpresak egiaztatuko du EUDELi zerbitzuak emateak ez dakarrela berekin bere giza baliabide guztiek kontratua betetzeari eragitea.

9. Enpresak justifikatuko du zuzendaritzako langileak edo erdi-mailako agintariak daudela, kontratatu beharreko jarduerarako beharrezkoak diren antolaketa-ahalmenak eta -gaitasunak eta enpresa-izaeratik eratorritakoak gauzatzeko ardura dutenak.

10. Enpresa esleipendunaren erantzukizun esklusiboa izango da soldatak, baimenak eta lizentziak ordaintzea, zerga-betebeharrak eta Gizarte Segurantzarekikoak betetzea.

11. Enpresa esleipendunak gogobetetze-inkesta bat egingo die urtero zerbitzua erabiltzen duten udalei, eta inkesta horren emaitzak EUDELi helaraziko dizkio.

7. UDALERRI ONURADUNAK

Lizitazio datan,2023ko udalerri onuradunen behin-behineko zerrenda eransten da:

Herrialdea	Udala / Mankomunitatea
Araba	Alegria-Dulantzi
Araba	Amurrio
Araba	Arraia-Maeztu
Araba	Artziniega
Araba	Asparrena
Araba	Cuadrilla Gorbeialdea
Araba	Cuadrilla Laguardia
Araba	Cuadrilla Llanada
Araba	Elburgo
Araba	Iruña de Oka
Araba	Iruraiz-Gauna
Araba	Kuartango
Araba	Llodio
Araba	Vitoria-Gasteiz

Bizkaia	Abanto-Zierbena
Bizkaia	Amorebieta
Bizkaia	Arrigorriaga
Bizkaia	Balmaseda
Bizkaia	Barakaldo
Bizkaia	Basauri
Bizkaia	Berriz
Bizkaia	Bilbao
Bizkaia	Erandio
Bizkaia	Ermua
Bizkaia	Etxebarri
Bizkaia	Galdakao
Bizkaia	Getxo
Bizkaia	Leioa
Bizkaia	Manc. Lea-Artibai
Bizkaia	Manc. Arratia
Bizkaia	Manc. Busturialdea
Bizkaia	Manc. Durangaldea
Bizkaia	Manc. Encartaciones
Bizkaia	Manc. Mungialde
Bizkaia	Manc. Txorierri
Bizkaia	Maruri-Jatabe
Bizkaia	Muskiz
Bizkaia	Orduña
Bizkaia	Ortuella
Bizkaia	Portugalete
Bizkaia	Santurtzi
Bizkaia	Sestao
Bizkaia	Ugao-Miraballes
Bizkaia	Uribe-Kosta
Bizkaia	Zaratamo
Bizkaia	Zierbena
Gipuzkoa	Aia

Gipuzkoa	Alegia
Gipuzkoa	Amezketa
Gipuzkoa	Andoain
Gipuzkoa	Antzuola
Gipuzkoa	Aretxabaleta
Gipuzkoa	Arrasate
Gipuzkoa	Azkoitia
Gipuzkoa	Azpeitia
Gipuzkoa	Beasain
Gipuzkoa	Bergara
Gipuzkoa	Deba
Gipuzkoa	Donostia
Gipuzkoa	Eibar
Gipuzkoa	Elgeta
Gipuzkoa	Elgoibar
Gipuzkoa	Errenteria
Gipuzkoa	Eskoriatza
Gipuzkoa	Ezkio-Itsaso
Gipuzkoa	Hernani
Gipuzkoa	Hondarribia
Gipuzkoa	Idiazabal
Gipuzkoa	Irun
Gipuzkoa	Itsasondo
Gipuzkoa	Lazkao
Gipuzkoa	Leintz-Gatzaga
Gipuzkoa	Lezo
Gipuzkoa	Lizartza
Gipuzkoa	Manc. Uli
Gipuzkoa	Mutriku
Gipuzkoa	Olaberria
Gipuzkoa	Oñati
Gipuzkoa	Ordizia
Gipuzkoa	Orio

Gipuzkoa	Soraluze
Gipuzkoa	Tolosaldea
Gipuzkoa	Urnieta
Gipuzkoa	Usurbil
Gipuzkoa	Zaldibia
Gipuzkoa	Zarautz
Gipuzkoa	Zestoa
Gipuzkoa	Zumaia
Gipuzkoa	Zumarraga

Oharra: kontratua gauzatzen den bitartean udalerri berriak atxikitzen bazaizkio zerbitzuari, enpresak zerrenda horretan sartu beharko ditu.

8. DATUEN BABESA. KONFIDENTZIALTASUNA

Kontratu honen xede den teletradukzio-zerbitzua emateak ez dakar berekin datu pertsonalak tratatzea, hau da, ez da beharrezkoa eta ez da jaso behar telefono-elkarrizketan parte hartzen duten pertsonen identifikazio-daturik.
Elkarrizketa ez da inongo formatutan gordeko, eta ez du enpresako ezein gailuk grabatuko. Elkarrizketan parte hartzen duen interpreteak konfidentzialtasunaren eta sekretu profesionalaren betebeharra du, eta enpresak, kontratazio-prozesuan, konfidentzialtasun-klausula sartzeko betebeharra hartuko du kontuan; betebehar horrek bere horretan dirau, nahiz eta enpresarekin kontratu-harremana amaitu.

Enpresak bere langileei zuzendutako prestakuntza-programan, datuak babesteko araudiaren edukia eta aplikatzekoa den araudiaren sekretu profesionalaren betebeharra jasoko ditu.

EUDELek itzulpen- eta interpretazio-zerbitzura sartzeko baimendutako telefonoen zerrenda emango dio enpresa esleipendunari. Enpresa esleipendunak soilik erabiliko ditu zerrenda horiek kontratuaren xedea betetzeko, eta ezin izango dira beste helburu baterako erabili. Zerrenda honetako daturik ez zaie emango hirugarrenei.

Konfidentzialtasuna

Kontratua betetzean eskuratzen den informazio guztia, bai kontratista bera, bai kontratistak berari atxikitako pertsonak, eta, hala badagokio, enpresa azpikontratistak, konfidentziala da, eta sekretu profesionalaren betebeharraren mende dago, aplikatu

beharreko araudiaren arabera. Beraz, isilpean gorde beharko da, eta ez zaio inola ere jakinaraziko, ez osorik ez zati batean, kontratuaren parte ez den pertsona fisiko edo juridikoari, salbu eta kontratazio-organoak aldez aurretik eta berariaz baimena ematen badu.

Informazio hori eskuratu ahal izango dute, soil-soilik, informazio horri dagozkion zereginak betetzeko behar-beharrezkoak diren pertsonek. Eskuratzen duten informazioa isilpekoa dela ohartaraziko zaie guztiei.

Aurreko pertsona fisiko edo juridikoek konfidentzialtasun-betebeharra eta, hala badagokio, sekretu profesionalaren betebeharra urratuz gero, aplikatu beharreko araudiaren arabera, dagozkion erantzukizunak eta kalte-galerak eskatuko dira. Betebehar horiek bete beharko dira, kontratu-harremana amaitu bada ere.

Horrez gain, eta baldintza orokor gisa, emandako zerbitzu guztiek emandako informazioaren sentsibilitate-mailari egokitutako segurtasun- eta konfidentzialtasun-neurriak izan beharko dituzte, DBLOan deskribatutakoaren arabera.

Enpresa esleipendunak EUDELi jakinarazi beharko dio, detektatu eta berehala, informazioaren segurtasun-sisteman gerta daitezkeen akatsen susmoa duela.

9. PUBLIZITATEA

Kontratuaren publizitatea Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioaren kontratatzailearen profilaren bidez egingo da.

Bilbon, 2024ko otsailaren 5ean

EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA
ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS VASCOS

I. ERANSKINA
2023an eskatutako hizkuntzak eta erabileraren %

HIZKUNTZA	%
ÁRABE MARROQUÍ	69,21
ÁRABE CLÁSICO	8,37
INGLES	3,25
UCRANIANO	3,25
FRANCES	3,03
URDU	2,30
CHINO-MANDARIN	1,86
GEORGIANO	1,34
RUSO	1,24
ARABE VDG	1,18
WOLOF	0,91
RUMANO	0,72
BEREBER TAMAZIGHT	0,54
MONGOL	0,30
BENGALI	0,29
MANDINCA	0,28
FARSI	0,26
PORTUGUES	0,20
ALEMAN	0,20
ITALIANO	0,18
BAMBARA	0,18
POLACO	0,15

SIRIO	0,13
TURCO	0,10
BULGARO	0,06
PANYABI	0,06
JAPONES	0,05
POULAR	0,05
AFGANO	0,05
HUNGARO	0,05
CHECO	0,04
INDI	0,03
BRASILEIRO	0,03
NEPALI	0,02
LITUANO	0,02
ESLOVACO	0,02
MANDINCA GAMBIA GINEA	0,01
TAGALO	0,01