

Bizkaiko Lurraldeko barometro soziala
aztertzeke Zehaztapen Teknikoen
Plegua

2025/03/21

**AURKIBIDEA****Edukia**

1. XEDEA	1
2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK	2
2.1 Azterketa egiteko egin beharreko zereginak.....	2
2.2 Epeak.....	3
2.3 Galdeketaren ardatz tematikoak:.....	3
2.4 Erabili beharreko teknika eta unibertsoa:.....	3
2.5 Datu-baseak eta txostenak entregatzea	3
2.6 Lanen jarraipena	3
3. BALDINTZA BEREZIAK	4
3.1 Entregatzeko lekua.....	4
3.2 Entregatzeko epea	4
3.3 Proiektua antolatzea eta gainbegiratzea	4
3.4 Jarraipen- eta kontrol-mekanismoak.....	4
3.5 Lanak onartzea	5
3.6 Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak	5
3.7 Jabetza intelektuala	6

1. XEDEA

Plegu honen xedea da 2025ean eta 2026an Bizkaiko gizarte-errealitatea aztertzeke zerbitzua kontratatzea, Bizkaiko iritzi publikoaren giroa ezagutzeko eta herritarren eskariak eta herritarrek foru-sektore publikoaren kudeaketari buruz egiten duten balorazioa aztertzeke.

Bi azterlanek Bizkaiko Lurralde Historiko osorako estatistikoki esanguratsuak diren emaitzak lortzeko behar besteko lagin-diseinua eta -osaera doitua izan behar dute.

Azterlanak zeregin hauek izan beharko ditu oinarri:

- ZUGAZTELeK baliozkotuko duen galdetegia diseinatzea.
- lagin-diseinua eta -egitura, Bizkaiko Lurralde Historikoko biztanleriaren adierazgarritasun estatistikoaren helburuak betetzen direla bermatuko duena.
- Landa-lana: datu-bilketa, kontrola eta arazketa. Landa-lana telefono bidezko elkarrizketen bidez egingo da.
- Grabazio informatikoa.
- Datu-basea egitea eta entregatzea.
- Emaizten behin-behineko txostena.
- Emaizten azken txostena, entrega eta aurkezpena, maketazio ofizialeko txantiloian oinarrituta.

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

2.1 Azterketa egiteko egin beharreko zereginak

- Galdera-sorta diseinatzea. Galdera-sorta horrek galdera itxi diko/politomikoak izango ditu, eta, salbuespen gisa, galdera irekiak. Bi hizkuntza ofizialetan egongo da eskuragarri.
- Laginaren diseinua eta egitura: azterketaren funtsezko alderdi bat laginaren diseinua eta irismena da, eta lurralde-adierazgarritasunaren helburuari jarraiki, lurraldearen gako globalak ez ezik, eskualde-berezitasunak ere bilduko ditu, ahal den neurrian. Horri dagokionez, **modu arrazoituan zehaztu beharko dira lagin-planaren diseinua, hautatutako laginketa-mota, banaketa-irizpidea, esleipena, etapak eta laginketa-unitate indibidualak hautatzeko prozedura espezifikoa**. Kontratu honen xede diren azterlanak Bizkaiko Lurralde Historikoan bizi diren 18 urteko eta gehiagoko biztanleak eremutzat hartuta egingo dira.
- Inkestatzaileen, taldeburuen eta ikuskatzaileen prestakuntza, dagokien lana egiteko gaitasuna berma dezaten.
- Adjudikaziodunaren lantaldea planteatutako beharretara egokitutako lanbide-kategoria eta espezializazio-maila duten teknikariek osatuko dute.
- Elkarrizketak telefonoz egitea, ZUGAZTELeK baliozkotutako galdetegian oinarrituta. Euskaraz eta gaztelaniaz egongo da eskuragarri, eta, horregatik, inkestatzaile elebidunak izan beharko dira. Galdetegia euskaraz edo gaztelaniaz betetzeko aukera eskaini beharko zaio erantzuleari.
- Landa-lanaren kalitate-kontrola: kontrola in situ egiten dute enpresako landa-buruek, baina balioetsiko da egokitzapen egokia egotea elkarrizketak egiten diren bitartean inkestageileek aurrez aurre, begiz edo/eta entzunez ikuskatzeko aukera izan dezaten, bai eta elkarrizketak zuzenean ZUGAZTELen telefono-terminaletatik beren lanpostuetan entzuteko aukera ere.
- Landa-lanaren txosten orokor bat egingo da, eta bertan jasoko dira elkarrizketak egin diren datak, egunero kuoten eta hizkuntzaren arabera egindako inkesten kopurua, erabilitako arazketa-kontrolak, eta gertatutako gorabeheren laburpen bat, bereziki ezohiko portaera duten galderak eta gizabanakoak aipatuta.
- Era berean, ZUGAZTELeK eskatuta, landa-lanaren aldiak aurrera egin ahala emaitzak aurreratuko dira, egunean gutxienez 350 inkesta baliozkotan, eta guztira 3.000 inkesta inguru egingo dira. Enpresa adjudikaziodunak horretarako baliabideak eskaini beharko ditu.
- Emaizten analisi-txostena. Kabineteko Koordinaziorako Zuzendaritza Nagusiak aurkeztu beharko du, horretarako ezarritako txostenaren diseinuari jarraituz eta plugu honetan adierazitako epeetan.

- Erantzunen matrize osoaren datuen fitxategia, anonimizatua, posta elektronikoz bidaltzea ZUGAZTELeko arduradunari. Fitxategi hori "excel", "csv" edo "sav" formatuan bidali beharko da'.
- Lan horiek Kabinetearen Koordinazioko Zuzendaritza Nagusiarekin koordinatuta egingo dira, azterlana sustatzen duen organoa den aldetik.

2.2. Epeak

2025eko azterlana gehienez 2 hilabetekoa izango da, eta emaitzen txosten orokorra 2025eko abenduaren 31 baino lehen aurkeztu beharko da. 2026ko azterlana ere urteko aldi berean eta lanen iraupen berarekin egingo da.

2.3. Galdeketaren ardatz tematikoak:

Galdera-sortaren ardatzak:

- Iritzi publikoaren gaur egungo giroa Bizkaian.
- Lurraldearen arazo nagusiei buruzko pertzepzioa.
- Bizkaiko lurraldearen egoerari buruzko pertzepzioa hainbat kudeaketa-eremutan.
- Bizkaiko Foru Aldundiaren eta foru-sektore publikoaren kudeaketaren balorazio orokorra eta irudia.
- Bizkaiko Foru Aldundiaren berariazko jarduera-ardatzen nabaritasuna eta balorazioa.

ZUGAZTELek zehazten duen taldearekin batera lan egingo da galdesortaren dimentsioak doitzeko, ardatz bakoitzaren elementu nagusiak bilduz eta, ahal den neurrian eta galdesortaren blokeetan, jarraitutasun analitikoa eta egindako beste azterlan batzuetan lortutako emaitzekiko konparagarritasuna bermatuko dira.

2.4. Erabili beharreko teknika eta unibertsoa:

Galdesorta Bizkaian bizi diren 18 urteko eta gehiagoko biztanleen artean telefonoz egindako elkarrizketen bidez administratuko da.

2.5. Datu-baseak eta txostenak entregatzea

Enpresa adjudikaziodunak landa-lana amaitu ondorengo astean emango du datu-basea, behar bezala anonimizatuta, Excel, Csv edo Sav formatuan.

Ondoren, ZUGAZTELek eskatutako txostenak, adostutako formatuan eta dimentsioetan – landa-lana amaitu eta hiru (3) astera.

2.6. Lanen jarraipena

Enpresa adjudikaziodunari dagokio lanen jarraipen egokia egiteko langileak izendatzea, kasu bakoitzean zehaztu beharreko prozeduraren eta egutegiaren arabera, eta ZUGAZTELeko arduradunaren eskakizunen arabera.

3. BALDINTZA BEREZIAK

3.1. Entregatzeko lekua

ZUGAZTELeke Bizkaian egoki deritzen instalazioetan.

3.2. Entregatzeko epea

ZUGAZTELeke, dagokion jakinarazpenaren bidez, lanen hasiera adieraziko du, kontratistak lanak ezarritako gehieneko epean egin ahal izan ditzan.

3.3. Proiektua antolatzea eta gainbegiratzea

Proiektuaren zuzendaritza gutxienez Bizkaiko Foru Aldundiko ordezkari batek, ZUGAZTELeke ordezkari batek eta enpresa adjudikaziodunaren ordezkari batek osatuko dute.

Enpresa esleipendunak arduradun/solaskide bakarra izendatuko du ZUGAZTELeke, proiektuaren arduradun izateko.

Enpresa adjudikaziodunaren aldetik, proiektuaren arduraduna arduratuko da egin beharreko lanen plangintzaz, jarraipenaz eta kontrolaz, bai eta kalitate-maila egiaztatzeaz ere. Solaskide horrek lantaldearen jarraibide orokorrak jasoko ditu, eta ardura horren solaskide gisa esku hartuko du.

ZUGAZTELeke proiektua garatzeko lantaldea koordinatuko du projektuan inplikaturako zeregin guztietan, eta bereziki aipatuko ditu honako eginkizun hauek:

- Eskaintzan proposaturako eta ZUGAZTELeke onartutako Lan Planaren jarraipena egitea. Plan horretan aurreikusitako epeak eta mugarriak zorrotz beteko ditu.
- Kontratuaren edozein alderditan (pertsonala, teknikaria, ekonomikoa, etab.), adjudikaziodunarekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik, gerta litekeen edozein aldaketaren berri berehala ematea Zuzendaritzari.
- Proiektuaren zuzendaritzari berehala jakinaraztea plangintzan izandako aldaketek, aurreikusitako mugarriak ez betetzeak, proiektuaren irismenean izandako aldaketek, egindako eta onartutako zereginetan izandako aldaketek eta abarrek proiektuaren garapenean sor ditzaketen ondorioak eta/edo arazoak.

3.4. Jarraipen- eta kontrol-mekanismoak

Proiektua hasi aurretik, zehaztutako helburuak betetzen direla etengabe egiaztatzea ahalbidetuko duten kontrol-prozedura guztiak ezarri beharko dira, bai epeetan, bai azken kalitatean.

Mekanismo horien artean hinako hauek daude:

- Jarraipen-bilerak: bilerak egingo dira, aldizka edo erabakiguneekin bat etorriz, planifikaturako zereginen betetze-maila, produktuaren entrega, langileen etsipenak, egin beharreko jardueren programazioen baliozkotzea eta abar berrikusteko.
- Kontrol ekonomikoko bilerak: proiektuaren kontrol ekonomikora bideratuak, ezarritako ordainketa-plana gauzatzeko, hala badagokio.

- Egoerari eta aurrerabideari buruzko txostenak, Proiektuaren Zuzendari Taldeari lanen egungo egoeraren, lortutako helburuen, gertatutako gorabeheren eta abarren berri emateko.
- Atazak kontrolatzeko orriak, hala badagokio.
- Proiektuak kudeatzeko beste edozein dokumentu, Proiektu Zuzendaritzak eskatuta, proiektua kontrolatzeko mekanismo gisa erabilgarritzat jo badaitezke.

ZUGAZTELEk beretzat gordetzen du, edozein unetan, adjudikazioaren aurretik edo ondoren eta lanek dirauten bitartean, beste edozein dokumentu osagarri eskatzeko ahalmena, enpresa lizitatzailerak emandako datu guztiak egiaztatzeko, bai bere buruari dagokionez, bai proposatutako langileei dagokienez.

Era berean, enpresa adjudikaziodunak egindako teknikarien izendapena aldatu ahal izango da ZUGAZTELEk eskatuta, baldin eta adjudikazioa eragin zuten baldintzak betetzen ez direla ikusten badu. Kasu horretan, enpresa adjudikaziodunak kategoria eta zirkunstantzia pertsonal eta profesionalak dituzten beste pertsona batzuk proposatu beharko ditu, hasieran proposatutakoen berdinak edo antzekoak, baina horrek ez du inolaz ere eskaintako prezioa aldatuko.

3.5. Lanak onartzea

ZUGAZTELEk lanak onartzeko egindako lanak baliozkotuko ditu, eta zeregin horiek egiteko erabilitako denboraren berri eman beharko da.

Hitzartutako epeak betetzen ez badira hori justifikatzen duen arrazoirik gabe, baldintza berezietan adosten diren zigorrak ezarriko dira.

3.6. Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak

Zugaztelek, behar izanez gero, bere sistema informatikoetan sartzen utziko du, aldeztu aurretik ezarritako prozedura eta baimenekin bat, eta kontratu honek zehaztutako zerbitzuak burutzeko beharrezkoa den informazioa eta dokumentazioa emango dizkio adjudikaziodunari. Enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartuko du informazio hori Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetarako baino ez erabiltzeko; halaber, konpromisoa hartuko du informazio hori ez ateratzeko, ez lagatzeko, ez argitaratu edo saltzeko, osorik edo partzialki, ez euskarri informatikoan ez paperean, eta itzuli egin beharko ditu jasotako informazio-euskarriak, baita ekipo informatikoetatik deskargatu ere (baldin badaude), behin lana bukatuta.

Adjudikaziodunak segurtasun arloko konpromisoak bere gain hartu eta arauak bete beharko ditu lan hau dela-eta erabiliko dituen informazio-sistemei dagokienez, indarrean dagoen legeriarekin bat. Hala enpresa nola lan-taldea berariaz derrigortuta daude erabateko konfidentzialtasuna eta zuhurtzia gordetzera kontratua betetzean ezagutu dezaketen edozein daturi buruz, bereziki datu pertsonalak badira. Ezingo ditu kopiatu, ez Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetatik kanpo erabili, ezta gordetzeko beste batzuei laga ere.

Horretarako, datuak eskuratzeko orduan ahalik eta zuhurtasun handienaz jokatu beharko da. Ildo horretako edozein arau-hauste larritzat joko da, eta kontratua suntsiarazteko kausa izango da, hargatik eragotzi gabe sor daitezkeen erantzukizun penalak edo bestelakoak.

Adjudikaziodunak nahitaez bete beharko du Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan eta Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB)

Erregelamenduan (datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa) xedatutakoa.

3.7. Jabetza intelektual

Enpresa adjudikaziodunak honako klausula hauek onartzeko konpromisoa hartzen du:

- Lanarekin zerikusia duten jabetza intelektualaren eskubideak Zugaztelenak dira. Horren ondorioz sortutako edozein produktu edo azpiproduktu dagokion eremutik kanpo ezingo da beste helburu batzuetarako erabili, Zugaztelek berariaz idatziz baimentzen ez badu. Enpresa lizitatzailleak Zugazteli helaraziko dizkio artxibo guztien iturri guztiak, baita erabilitako programazio-baliabide guztiak ere.
- Lana egiten zen bitartean sortutako dokumentazioa Zugaztelen jabetza eskusibokoa da, eta enpresa adjudikaziodunak ezingo du jaso, ez eta kopia bat lortu edo hirugarrengeoi eman ere, Zugaztelen idatzizko baimen zehatzik gabe. Hala badagokio, Zugaztelek baimen hori emango lioke, enpresak zertarako behar duen berariaz adieraziz eskaera formala egin ondoren. Paragrafo honetan xedatutakoa ulertuko da, ez bada kontratatutako lana egin dela frogatzeko gorde behar izatea. Zugaztelek berariaz ematen du baimena lan honen emaitzak erreferentzia gisa eta Zugaztelek berak etorkizunean egingo dituen lanen oinarri gisa erabiltzeko.
- Enpresa adjudikaziodunak Zugaztelek eskuratutako informazioaren konfidentziasuna bermatu beharko du eta, datu pertsonalei dagokienez, arlo horretako indarreko legeria bete beharko du. Lanak egiten ari diren bitartean ezagut ditzaketen datu, informazio eta dokumentu guztiei buruz, enpresako kolaboratzaile guztiek erabateko lanbide sekretua gordetzeko konpromisoa hartzen dute, irudikapen modua (ahoz edo idatziz) alde batera utzita. Informazio horiek eskusiboki kolaboratzaileek lortuko dituzte, ezinbestez aipatzen ari garen eremuaren barruan atxikitako zereginak garatzeko behar badituzte. Guztiei ohartaraziko zaie lortuko duten informazioa zorrozki konfidentzial eta zuhurra dela.
- Era berean, enpresa adjudikaziodunak Zugazteli berehala jakinarazi beharko dio informazioaren segurtasun eta babes sistemaren akats edo ihesekin zerikusia duen edozein susmori buruz, hori lanak garatzen ari diren bitartean hautematen bada.



Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua

48015 BILBO (Bizkaia)

Tel.: (+34) 94 656 7717

Faxa: (+34) 94 656 7718

ZUGAZTEL@bizkaia.eus

<http://ZUGAZTEL.bizkaia.eus>



- Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena / *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua / *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua / *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- Marketin digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitorizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*