DONOSTIA TURISMORAKO HELMUGAN GOGOBETETZE TURISTIKOA AZTERTZEKO ZERBITZUA PROZEDURA IREKIAREN BIDEZ KONTRATATZEKO LIZITAZIOA ARAUTUKO DUEN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA – DONOSTIA TURISMOA, S.A.

1. PREMIA

Bezeroen gogobetetasuna aztertzea kudeaketa-sistemen tresna nagusietako bat da, eskainitako produktuaren kalitatea ziurtatu ahal izateko eta, horrela, bezeroari eta haren ongizateari zuzendutako etengabeko hobekuntza-prozesuak gidatu ahal izateko.

DONOSTIA SAN SEBASTIÁN TURISMOAk (aurrerantzean, DONOSTIA TURISMOA), hiriko turismo-kudeaketaz arduratzen den erakundeak, hirian turisten gogobetetze-azterketa bat abian jartzeko beharra du, hiria bisitatzen duten eta bertako esperientziez gozatzen duten pertsonen iritzia ezagutzeko, informazio horren arabera jardun ahal izateko.

2. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratuaren xedea Donostia helmugan turismo-gogobetetzeari buruzko azterlana egitea da.

Landa-lan bat egin beharko da urteko 2.190 inkestarekin kontratuaren lehen urtean (2026ko apirila-2026ko abendua) eta urteko 2.500 inkesta izan daitezkeen luzapen bakoitzerako, **plegu honen I. eranskinean** jasotako definizioen arabera, eta, ondoren, horien bidez lortutako datuen azterketa- eta analisi-txostenak egin beharko dira, hiriko turismo-eskariaren gogobetetasun-maila ezagutzeko.

3. EGIN BEHARREKO LANEN IRISMENA

Donostiako bisitariei inkestak egitea, hirira egindako bisitari buruz duten pertzepzioa ezagutzeko eta hirira egindako bisitari buruz duten gogobetetasuna neurtzeko. Aurrez aurreko inkestak hizkuntza desberdinetan egingo dira, bisitariaren jatorriaren arabera. Inkesten diseinua DONOSTIA TURISMOAk emango dio enpresa kontratistari, kontratua formalizatu ondoren. Kontratuaren lehen urterako diseinatutako laginaren tamaina 2.190 inkestakoa da, eta egon daitekeen luzapen bakoitzerako 2.500 inkestakoa, hori guztia preskripzio teknikoen agiri honen **II. eranskinean** jasotakoaren arabera.

4. ENPRESA ESLEIPENDUNAK EGIN BEHARREKO LANAK

Enpresa esleipendunak, Preskripzio Teknikoen Agiri honetan adierazten diren jarraibideei jarraituz, honako lan hauek egin beharko ditu azterlan eta kontratu-urte bakoitzerako:

1. Aurrez aurreko inkesten, landa-lanaren edo proba pilotuaren aurre-testa egitea benetako elkarrizketekin, galdesortak eta ondoriozko fitxategiak baliozkotzeko, eta, hala badagokio, beharrezkoak diren aldaketak egitea.
2. Landa-lana egiteko behin betiko protokoloa lantzea.
3. Inkestagileen prestakuntza.
4. Landa-lana egitea. Enpresa esleipendunak landa-lanaren kontrolaz eta koordinazioaz arduratuko den pertsona bat izendatu beharko du, landa-burua izango dena. Era berean, pertsona bat esleituko dio proiektuaren zuzendaritzari, eta hura izango da proiektuaren burua, proiektua behar bezala gauzatzen dela bermatzeko eta DONOSTIA TURISMOArekiko elkarrizketa bere gain hartzeko. Pertsona berak bete ahal izango ditu bi profilak, bai landa-buruak, bai proiektuburuak.
5. Lana gainbegiratzeko beharrezko kontrolak egingo dira, honako hauek barne:
    a. Inkestatzaileak gainbegiratzea eta kontrolatzea.
    b. Galdetegiak berrikustea, bakoitzaren barne-koherentzia osoa egiaztatzeko.
    c. Datuak egiaztatzea.
6. Inkestetatik eratorritako informazioaren tratamendua. Informazioa kodetzea eta grabatzea. Datuen ustiapen estatistikoa.
7. Inkestaren prozesuaren laburpen bat jasoko duen txosten tekniko-metodologikoa idaztea. Txosten horrek euskarazko bertsio bat eta gaztelaniazko beste bat izan beharko ditu.
8. Aldizkako txostenak egitea, urtarriletik maiatzera, ekainetik irailera eta urritik abendura, eta ekitaldi osoko txosten bat, egindako inkesten emaitzen analisiarekin. Txosten horiek euskarazko eta gaztelaniazko bertsio bana izan beharko dute, eta datuak jaso eta hurrengo hilaren 15ean entregatuko dira, hau da, ekainaren 15ean, urriaren 15ean eta urtarrilaren 15ean.
9. Inkestetan bildutako informazioa esleipendunaren FTP baten bidez eskuratu beharko da, DONOSTIA TURISMOAk informazioa automatikoki jaso ahal izan dezan turismo-behatokiaren plataforma elikatzeko eta posta elektronikoz edo bi aldeek hitzartu beharreko beste sistema digital baten bidez. Informazioa gehienez ere datuak bildu eta hurrengo hilaren 15ean eskuratu ahal izango da.

5. LAGINEN DISEINUA

- Aztergai den unibertsoa bisitariak dira (turista, gaua igarotzen ez duen turista eta txangozalea). Definizio zehatza Donostiako **I. eranskinean** dago.
- Kontratuaren lehen urterako (2026ko apiriletik 2026ko abendura), laginaren tamaina aurrez aurreko 2.190 inkestakoa izango da; horietatik, 1.760 turistei egingo zaizkie (gaua igarotzen eta gaua igarotzen ez duten turistak), eta 430 txangozaleei. Kontratuaren luzapen posible bakoitzerako, laginaren urteko tamaina 2.500 inkesta presentzialekoa izango da; horietatik 2.000 turistei egingo zaizkie (gaua igarotzen eta gaua igarotzen ez duten turistak) eta 500 txangozaleei.
- Elkarrizketak ordenagailuz, tabletez edo smartphonez lagunduta egingo dira (kontratistak inkestagileei emango dizkie), eta kalean bertan egingo dira, bisitarien jarduerak ahalik eta gutxien aldatzen edo kaltetzen saiatuz.
- Inkestak aldika banatuko dira, DONOSTIA TURISMOAk Preskripzio Teknikoen Plegu honen **II. eranskinean** erantsi duen egutegiaren arabera, eta astelehenetik igandera egingo dira.

6. PROIEKTUA GAUZATZEA ETA KUDEATZEA

6.1 Zuzendaritza eta jarraipena

Enpresa esleipendunak pertsona bat izendatuko du proiektuaren zuzendaritza (proiektuburua) eta DONOSTIA TURISMOArekiko elkarrizketa-lanak bere gain hartzeko.

Enpresa esleipendunak, gainera, landa-lanaren kontrolaz eta koordinazioaz arduratuko den pertsona bat izendatu beharko du, landa-lana behar bezala egingo dela bermatzeko.

DONOSTIA TURISMOAk zerbitzua behar bezala ematen dela kontrolatzeko ardura izango du Zuzendariordetza Nagusiaren titularrak, eta DONOSTIA TURISMOAren solaskide bat edo gehiago izendatu ahal izango ditu enpresa esleipendunarekin.

Zerbitzua abiarazteko bilera bat egingo da. Bertan, gutxienez, enpresa adjudikazioduneko proiektuburua eta DONOSTIA TURISMOAko arduraduna egongo dira, eta, besteak beste, kontratuaren bilakaeraren etengabeko jarraipena egiteko beharrezkotzat jotzen diren bilerak egingo dira. Enpresa adjudikaziodunak aurrez aurreko inkesten hasierako kopuruaren banaketa doitzeko eskatu ahal izango du, eta DONOSTIA TURISMOAk baliozkotu beharko du.

6.2 Galdetegiak

Enpresa esleipendunak informazioa ordenagailu, tablet eta/edo smartphone bidez biltzeko metodologiara egokitu beharko du galdetegia. Enpresa esleipendunak galdetegiak kudeatzeko aplikazio informatikoa garatu beharko du.

Behin betiko galdetegiak euskaraz, gaztelaniaz, ingelesez eta frantsesez egingo dira.

6.3 Elkarrizketatzaileak

Enpresa esleipendunak elkarrizketatzaileak hautatu, prestatu eta trebatu beharko ditu, eta esleipendunaren mende egongo dira soil-soilik. Esleipendunak enpresaburu izateari dagozkion eskubide eta betebehar guztiak izango ditu. Enpresa esleipendunak behar besteko aurrerapenaz jakinarazi beharko du ekitaldi bakoitzeko inkestatzaileentzako prestakuntza-ikastaroaren lekua, eguna eta ordua, DONOSTIA TURISMOAko teknikariak bertaratu ahal izateko, hala badagokio.

DONOSTIA TURISMOAk emandako informaziotik abiatuta, enpresa esleipendunak zehatz-mehatz azaldu beharko ditu galdeketaren xede diren biztanleen berezitasunak informazioa biltzeko fasean parte hartzen duten inkestatzaileen % 100i, landa-lanean eraginkortasun handiagoa lortzeko. Inkestak euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez egin ahal izateko adina ezagutza izan beharko ditu inkesta-taldeak. DONOSTIA TURISMOAk edozein unetan egiaztatu ahal izango ditu ezagutza horiek inkestatzaileei egindako elkarrizketa pertsonalen bidez.

6.4 Aurre-proba

Enpresa esleipendunak aurre-testa kontratua gauzatzen denetik lehen bi egunetan egin beharko du, eta DONOSTIA TURISMOAri aurkeztu beharko dio, hurrengo hiru egunetan balidatu dezan.

Aurre-proba horrek informazioa biltzeko baldintza errealak simulatuko ditu, eta gutxienez 15 inkesta erreal presentzial egingo dira ordenagailu, tablet eta/edo smartphone formatuetan. Bildutako informazioa datu-fitxategi batean aurkeztu beharko da, CSV formatuan, eta DONOSTIA TURISMOAri emango zaio FTP bidez, posta elektronikoz edo bi aldeek hitzartu beharreko beste sistema digital baten bidez. Test horietatik eratorritako gorabeherak eta hobetzeko gomendioak zehazten dituen dokumentu bat aurkeztu beharko du. Aurre-proban egindako elkarrizketak ez dira behin betiko fitxategietan sartuko.

6.5 Landa-lana eta ikuskapena

Enpresa kontratistak plegu honen **II. eranskinean** aurreikusitako inkestak egingo ditu, bertan ezarritako aldizkakotasunaren arabera. Inkestak hiriko honako toki hauetan egingo dira: Kontxako pasealekua, Boulevard eta Haizeen Orrazia. DONOSTIA TURISMOAk inkestak egiteko kokalekuak aldatu ahal izango ditu, justifikatutako arrazoiengatik.

Elkarrizketak elkarrizketatuaren hizkuntza-lehentasunaren arabera egingo dira. Egindako lana gainbegiratzeko behar diren kontrolak ezarriko dira, elkarrizketa guztien % 20 ikuskatzea barne, eta, aurrez aurreko inkestetarako, inkestatzaile bakoitzaren eguneroko lan-denbora eta lan hori non egin den egiaztatzen duen sistema bat. Lanak amaitzean, informazioa biltzeko prozesuan izandako gorabehera guztiak jasotzen dituen dokumentu bat entregatu beharko da, bai galdetegiaren ulermenari eta erantzun-mailari dagokionez, bai laginaren kudeaketari eta ordezkapenei dagokienez, eta/edo garrantzitsutzat jotzen diren eta lortutako datuen kalitatea ebaluatzen laguntzen duten beste alderdi batzuei dagokienez.

6.6 Galdera irekien kodifikazioa

Galdera eta erantzun guztiak kodetuta egongo dira, baita galdera irekiak ere, enpresa esleipendunak eta DONOSTIA TURISMOAk ezarritako kodeen arabera. Proiektuaren hasieran, DONOSTIA TURISMOAk egungo kodifikazioa emango dio enpresa esleipendunari. Entrega bakoitzean, bildutako informazioarekin batera, sortu diren kodetze-gako berriak eta galdera irekien literalen zerrenda osoa (jatorrizko hizkuntzan) entregatu beharko ditu enpresa esleipendunak. Enpresa izango da kodetzearen erantzule bakarra, irizpideak bateratzeko eta estandarizazioa ahalik eta gehien bermatzeko, DSSTk ezarritako irizpideen arabera.

7. KONTRATUA GAUZATZEAN ENTREGATU BEHARREKO DOKUMENTAZIOA

Atal honetan jasotako dokumentazio guztia, enpresa esleipendunak aurkeztu beharko duena, euskaraz eta gaztelaniaz egongo da, eta honako hau izango da ekitaldi bakoitzerako:

a) Baldintza-agiri honetan eskatutako txostenak entregatzeko egutegia planifikatzea.

b) Aurre-proba amaitu ondoren, haren emaitzekin batera, gorabeheren dokumentua eta lan-prozesua hobetzeko gomendioak emango dira, bai eta landa-lanaren behin betiko protokoloa ere.

c) Landa-lana amaitu ondoren, honako dokumentazio hau entregatuko da:

- Inkesten emaitzak CSV formatuan eta dokumentu honetan zehazten den moduan kodetuta.
- Erantzun-kodeen eta dagozkien literalen fitxategi osoa, sortu diren kodetzegako berriak barne.
- Landa-lanean aurkitutako gorabeheren txostena, elkarrizketatzailearen kodea eta gertakari mota adierazita.

Dokumentazio hori guztia FTP bidez eta posta elektronikoz edo bi alderdiek adostu beharreko beste sistema digital baten bidez emango da.

d) Inkesten emaitzak, CSV formatuan, dokumentu honetan zehazten den bezala kodetuta, urteko txostenarekin eta dagozkion aldizkako txostenekin batera, power point formatuan, DONOSTIA TURISMOAren Zuzendariordetza Nagusiari entregatu beharko zaizkio, FTP bidez eta posta elektronikoz edo bi alderdiek adostu beharreko beste sistema digital baten bidez. Emaitzak datuak jaso eta hurrengo hilaren 15a baino lehen entregatu beharko dira.

8. HIZKUNTZAK ETA HIZKUNTZA-TRATAMENDUA

Ikasmaterial guztiak Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan entregatu beharko dira, hau da, gaztelaniaz eta euskaraz.

Aplikatzekoa den heinean, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzko azaroaren 19ko 179/2019 Dekretuan xedatutakoa beteko da, bai eta indarrean dagoen arauditik eta, bereziki, Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzeko otsailaren 22ko 19/2024 Dekretutik eratorritako beste edozein hizkuntza-betebehar ere.

9. JOAN-ETORRIEKIN ETA MATERIALEN ERABILERAREKIN LOTUTAKO INGURUMEN-INPAKTUAK MURRIZTEA

Esleipendunak zerbitzu/proiektutik eratorritako joan-etorriak aurreikusi beharko ditu, eta horien inpaktua murrizteko neurriak proposatu eta aplikatu beharko ditu. Adibidez, joan-etorriak minimizatu beharko ditu, komunikazio telefonikoak, elektronikoak eta teknologia berriak (telekonferentzia, bideokonferentzia) lehenetsiz; egin beharreko joan-etorrietan, motorrik gabeko mugikortasun-moduak lehenetsiko dira (oinezkoak, bizikletak), eta, ahal den guztietan, garraio publikoa erabiliko da, edo, halakorik ezean, CO_2 emisio gutxi edo batere ez duten ibilgailu propioak erabiltzea lehenetsiko da.

Lan-dokumentu guztiak, baita zerbitzuaren/proiektuaren barruan eta amaieran sortutakoak ere, formatu elektronikoan entregatuko dira, posta elektronikoz edo antzeko baten bidez. Inkestak egiteko ez da papera erabiliko.

I ERANSKINA-

Turistaren azalpena, gaua igarotzen ez duen turista eta txangozale bakoitzaren definizioa

Turista:
Bere bidaiak Donostian gaua igarotzea barne hartzen badu.

Gaua igarotzen ez duen turista:
Bere bidaiak barne hartzen badu gaua ohiko bizilekutik kanpo igarotzea, baina ez Donostian.

Txangolaria:
Gaua ohiko bizilekuan igarotzen duen pertsona.

II ERANSKINA-

Inkesten egutegiaren banaketa

INKESTA HELMUGAN
INKESTA KOPURUAREN BANAKETA HILABETEKA

2026 URTEA	UR	OTS	MAR	API	MAI	EKA	UZT	ABU	IRA	URR	AZA	ABE	GUZTIRA
TURISTA (Gaua igarotzen du- Gaua ez du igarotzen)	70	70	100	130	140	260	285	285	260	150	100	150	2.000
TXANGOLARIA	20	20	30	40	40	50	70	70	50	40	30	40	500

20267URTEA	UR	OTS	MAR	API	MAI	EKA	UZT	ABU	IRA	URR	AZA	ABE	GUZTIRA
TURISTA (Gaua igarotzen du- Gaua ez du igarotzen)	70	70	130	100	140	260	285	285	260	150	100	150	2.000
TXANGOLARIA	20	20	40	30	40	50	70	70	50	40	30	40	500

2028 URTEA	UR	OTS	MAR	API	MAI	EKA	UZT	ABU	IRA	URR	AZA	ABE	GUZTIRA
TURISTA (Gaua igarotzen du- Gaua ez du igarotzen)	70	70	100	130	140	260	285	285	260	150	100	150	2.000
TXANGOLARIA	20	20	30	40	40	50	70	70	50	40	30	40	500

Aste Santuko datak:	
2026	maiatzak 29_apirilak 5
2027	martxoak 21-28
2028	apirila 9-16