

Bizkaiko Lurraldearen errealitate
soziala aztertzeko Zehaztapen
Teknikoen Plegua

2021/04/15



AURKIBIDEA

Edukia

1. XEDEA	1
2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK	2
2.1 Azterlanak egiteko zereginak.....	2
2.2 Epeak.....	3
2.3 Galde-sortaren ardatz tematikoak:	3
2.4 Erabili beharreko teknika eta unibertsoa:	3
2.5 Datu-basea entregatzea eta txostenak.....	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

Agiri honen xedea da Bizkaiko gizarte-errealitatea 2021ean eta 2022an aztertzeko zerbitzua kontratatzea, Bizkaiko iritzi publikoaren giroa ezagutzeko eta herritarren eskaerak eta herritarrek foru-sektore publikoaren kudeaketari buruz egiten duten balorazioa aztertzeko.

Bi azterlanek berariaz eduki behar dituzte Bizkaia osorako estatistikoki esanguratsuak diren emaitzak lortzeko nahikoa eta doitua den diseinua eta lagin-konposizioa.

Azterlanak egituratuta egon beharko du, honako eginkizun hauetatik abiatuta:

- Zugaztelek baliozkotuko duen galdetegia diseinatzea.
- Bizkaiko Lurralde Historikoko biztanleriaren ordezkagarritasun estatistikoaren helburuak betetzen direla bermatuko duen lagin-diseinua eta -egitura.
- Landa-lana: datu-bilketa, kontrola eta arazketa. Landa-lana telefono bidezko elkarrizketen bidez egingo da.
- Grabazio informatikoa.
- Datu-basea egitea.
- Emaizten behin-behineko txostena.
- Emaizten azken txostena, entregatzea eta aurkeztea.

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

2.1 Azterlanak egiteko zereginak

- Galdera-sorta diseinatzea. Galdera-sorta horrek galdera publiko/politiko itxiak eta, salbuespen gisa, galdera irekiak izango ditu, eta bi hizkuntza ofizialetan egongo da eskuragarri.
- Laginaren diseinua eta egitura: azterketaren funtsezko alderdi bat haren diseinua eta laginaren irismena da, lurralde-adierazgarritasunaren helburuari erreparatuta, lurraldearen gako globalak ez ezik, eskualdeko berezitasunak ere jasoz, ahal den neurrian. Horri dagokionez, **arrazoiak emanaz zehaztu beharko dira laginketa-planaren diseinua, hautatutako laginketa mota, banaketa- eta esleipen-irizpidea, etapak eta banakako laginketa-unitateak hautatzeko prozedura espezifikoak**. Kontratu honen xede diren azterlanak egiteko, 18 urteko eta gehiagoko Bizkaiko Lurralde Historikoan bizi diren biztanleak hartuko dira eremutzat.
- Inkestagile-taldearen, taldeburuen eta ikuskarien prestakuntza, dagokien lana egiteko gai direla bermatzeko.
- Adierazitako beharretara egokitutako lanbide-kategoria eta espezializazio-maila duten teknikariek osatuko dute adjudikaziodunaren lantaldea.
- Telefonoz elkarrizketak egitea Zugaztelek baliozkotutako galdetegian oinarrituta. Galdetegi hori euskaraz eta gaztelaniaz egongo da eskuragarri, eta, horregatik, inkestagileak elebidunak izan beharko dira. Erantzundako pertsonari galdetegia euskaraz edo gaztelaniaz betetzeko aukera eskaini beharko zaio.
- Landa-lanaren kalitate-kontrola: enpresako landa-buruek *in situ* egiten dute kontrola, nahiz eta balioetsiko den egokitze egokia egotea elkarrizketetan inkestatzaileak aurrez aurre, ikusmenez edo/eta entzunez ikuskatzeko, bai eta elkarrizketak zuzenean Zugaztelen telefono-terminaletatik beren lanpostuetan entzuteko aukera ere.
- Landa-lanaren txosten globala egingo da, eta bertan jasoko dira elkarrizketak egin diren datak, kuoten eta hizkuntzaren arabera egunero egindako inkesten kopurua, erabilitako arazketa-kontrolak, eta gertatutako gorabeheren laburpena, bereziki *outlier* portaera duten galderak eta pertsonak aipatuz.
- Era berean, Zugaztelek eskatuta, emaitzak aurreratuko dira landa-lanaren aldiak aurrera egin ahala, egunean gutxienez 350 inkesta baliagarriko erritmoan, kontuan hartuta guztira 3.000 inkesta inguru egingo direla. Enpresa adjudikaziodunak horretarako baliabideak eskaini beharko ditu.
- Emaitzak aztertzeke txostena; Power Point formatuan aurkeztu beharko da, baldintza-plegu honetan adierazitako epeetan.
- Erantzun-matrize osoaren datuen fitxategia posta elektronikoz bidaltzea Zugazten arduradunari, anonimizatuta. Fitxategi hori 'excel', 'csv' edo 'sav' formatuan bidali beharko da.

- Zeregin horiek Kabineteko Koordinazioko Zuzendaritza Nagusiarekin koordinatuta egingo dira, azterlana sustatzen duen organo gisa.

2.2. Epeak

2021eko azterlana egiteko epea 2 hilabetekoa izango da gehienez, eta emaitzen txosten orokorra 2021eko uztailaren 31 baino lehen entregatu beharko da. 2022ko azterlana ere urteko aldi berean eta lanen iraupen berarekin egingo da.

2.3. Galde-sortaren ardatz tematikoak:

Galdera-sortaren ardatzak honako hauek izango dira:

- Iritzi publikoaren egungo giroa Bizkaian.
- Lurraldeko arazo nagusiei buruzko pertzepzioa.
- Bizkaiko lurraldeak hainbat kudeaketa-eremutan duen egoerari buruzko pertzepzioa.
- Bizkaiko Foru Aldundiaren eta foru-sektore publikoaren kudeaketaren balorazio orokorra eta irudia.
- Bizkaiko Foru Aldundiaren jarduera-ardatz espezifikoak nabarmentzea eta baloratzea.

Zugaztel definitzen duen taldearekin batera lan egingo da galdetegiaren dimentsioak doitzeko, ardatz bakoitzaren elementu nagusiak jasoz eta, ahal den neurrian eta dagokion galdetegiko blokeetan, egindako beste azterlan batzuetan lortutako emaitzekiko jarraitutasun analitikoa eta konparagarritasuna bermatuz.

2.4. Erabili beharreko teknika eta unibertsoa:

Galdetegia Bizkaian bizi diren 18 urte eta gehiagoko biztanleei telefonoz egindako elkarrizketen bidez administratuko da.

2.5. Datu-basea entregatzea eta txostenak

Enpresa adjudikaziodunak landa-lana amaitu eta hurrengo 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 adjudiakaziodunari dagokio lanen jarraipen egokia egiteko langileak izendatzea, kasu bakoitzean zehaztu beharreko prozedura eta egutegiaren eta Zugaztel enpresako arduradunaren eskakizunen arabera.

3. BALDINTZA BEREZIAK

3.1. Entregatzeko lekua

Zugaztelek Bizkaian egokitzen dituen instalazioetan.

3.2. Entregatzeko epea

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

3.3. Proiektua antolatzea eta gainbegiratzea

Proiektuaren zuzendaria lantalde bat izango da, gutxienez Bizkaiko Foru Aldundiko ordezkari batek, Zugazteko ordezkari batek eta enpresa adjudikazioduneko ordezkari batek osatua.

Enpresa adjudikaziodunak arduradun/solaskide bakarra izendatuko du Zugaztelen, proiektuaren arduradun gisa.

Enpresa adjudikaziodunaren aldetik, proiektuaren arduraduna arduratuko da egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egiteaz eta kalitate-maila egiaztatzeaz. Solaskide horrek lan-taldearen jarraibide orokorrak jasoko ditu, eta erantzukizun horren solaskide gisa esku hartuko du.

Zugaztelek proiektua garatzeko lantaldea koordinatuko du proiektuan inplikaturako zeregin guztietan, honako eginkizun hauek bereziki aipatuta:

- Eskaintzan proposatutako eta Zugaztelek onartutako lan-planaren jarraipena egitea, plan horretan aurreikusitako epeak eta mugarriak zorrotz betez.
- Kontratuaren edozein alderditan (pertsonala, teknikoa, ekonomikoa, etab.) gerta daitekeen edozein aldaketaren berri ematea berehala proiektuaren zuzendaritzari, adjudikaziodunarekin berarekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik.
- Proiektuaren zuzendaritzari berehala jakinaraztea proiektuaren garapenean sor daitezkeen ondorioak eta/edo arazoak, plangintza-aldaketengatik, aurreikusitako mugarriak ez betetzeagatik, proiektuaren irismen-aldaketengatik, dagoeneko eginda eta onartuta dauden zereginetarako aldaketengatik, etab.

3.4. Jarraipen eta kontrol mekanismoak

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

Mekanismo horien artean honako hauek daude:

- Jarraipen-bilerak: bilerak egingo dira, aldizkakoak edo erabakiguneekin bat datozenak, planifikatutako zereginen betetze-maila berrikusteko, produktuak entregatzeko, langileen berresleipenak aztertzeko, egin beharreko jardueren programazioak baliozkotzeko, etab.
- Kontrol ekonomikoko bilerak: proiektuaren kontrol ekonomikora bideratutakoak, ezarritako ordainketa-plana gauzatzeko, hala badagokio.

- Egoerari eta aurrerapenari buruzko txostenak, lanen egungo egoeraren, lortutako helburuen, gertatutako gorabeheren eta abarren berri emateko proiektuaren zuzendari-taldeari.
- Zereginak kontrolatzeko orriak, hala badagokio.
- Proiektuak kudeatzeko beste edozein dokumentu, Proiektu Zuzendaritzak eskatuta, proiektua kontrolatzeko mekanismo erabilgarritzat jotzen bada.

Zugaztelek ahalmena izango du, edozein unetan, adjudikazioaren aurretik edo ondoren, eta lanek dirauten bitartean, beste edozein dokumentu osagarri eskatzeko, enpresa lizitatzailerak bere buruari nahiz proposatutako langileei buruz eman dituen datu guztiak egiaztatzeko.

Era berean, enpresa adjudikaziodunak egindako teknikarien izendapena aldatu ahal izango da Zugaztelek hala eskatzen badu, baldin eta adjudikazioa eragin zuten baldintzak betetzen ez direla ikusten badu. Kasu horretan, enpresa adjudikaziodunak beste pertsona batzuk proposatu beharko ditu, hasieran proposatutako kategoria eta inguruabar pertsonal eta profesional berberak edo antzekoak dituztenak, baina horrek ez du inola ere aldatuko eskainitako prezioa.

3.5. Lanak onartzea

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

Hitzartutako epeak betetzen ez badira, horretarako arrazoirik gabe, baldintza berezietan adostutako zigorrak ezarriko dira.

3.6. Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak

Zugaztelek, hala badagokio, bere sistema informatikoetarako sarbidea erraztuko du, aurretiazko prozeduren eta baimenen arabera, eta kontratu honetan zehaztutako zerbitzuak gauzatu ahal izateko beharrezko informazioa eta dokumentazioa emango ditu. Enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartu beharko du informazio hori Oinarri Teknikoen Agiri honetan jasotakoez gain beste helburu batzuetarako ez erabiltzeko, ez ateratzeko, ez lagatzeko, ez argitaratzeko edo saltzeko, ez eta euskarrietan emandako euskarri gisa deskargatzeko ere, eta ez du konpromisoa hartu beharko, ezta ere, osorik edo zati batean, euskarri informatikoan, eta euskarrian eman beharko.

Adjudikaziodunak bere gain hartu beharko ditu lan hori dela-eta eskuratzen dituen informazio-sistemei dagozkien segurtasun-arloko konpromisoak eta arauak, indarrean dagoen legeriaren arabera. Enpresak eta bere lantaldeak berariaz izango dute kontratua betetzean jakin dezaketen edozein daturi buruzko konfidentzialtasuna eta erreserba gordetzeko betebeharra, batez ere datu pertsonalei dagokienez. Datu horiek ezin izango dituzte kopiatu edo erabili Oinarri Teknikoen Plegu honetan agertzen dena ez den beste xede baterako, eta ezin izango diete beste batzuei laga, ezta kontserbatzeko ere.

Horretarako, ahalik eta zuhurtasun handiena ezarri beharko da datuetarako sarbidean. Horrelako arau-hausterik eginez gero, larritzat joko da eta kontratua suntsitzea ekarriko du, erantzukizun penalak edo bestelakoak deusetan galarazi Gabe.

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 xedatutakoa, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa.

3.7. Jabetza intelektual

Enpresa adjudikaziodunak honako klausula hauek onartzeko konpromisoa hartzen du:

- Egindako lanarekin zerikusia duten jabetza intelektualeko eskubideak Zugaztelenak bakarrik izango dira. Horrela, jabetza intelektualaren eskubideak babestutako edozein produktu edo azpiproduktu ezin izango da erabili dagokion esparrutik kanpoko beste helburu batzuetarako, Zugaztelen berariazko eta idatzizko baimenik gabe. Enpresa lizitatzailleak artxibo guztietako iturri guztiak eta erabilitako programazio-baliabideak eman beharko dizkio Zugazteli.
- Lana gauzatzean sortutako dokumentazioa Zugaztelen jabetzakoa da soilik, eta dagokion enpresa adjudikaziodunak ezin du gorde, ezin du kopiarik lortu edo ez die hirugarrenei eman Zugaztelen idatzizko baimenik gabe. Baimen horrek, hala badagokio, enpresaren eskaera formala jaso ondoren emango luke, lortu nahi duen helburua adierazita. Paragrafo honetan xedatutakoa ulertuko da, kontratatutako lana egin izanaren probaren ondorioetarako gorde ezean. Zugaztelek berariaz baimentzen du lan honen emaitzak Zugaztelek berak etorkizunean egin beharreko lanen erreferentzia eta oinarri gisa erabiltzea.
- Enpresa adjudikaziodunak Zugaztelek emandako informazioaren konfidentziasuna bermatu beharko du, eta, datu pertsonalei dagokienez, gai horretan indarrean dagoen legeria bete beharko du bereziki. Enpresetako kolaboratzaile guztiek konpromisoa hartzen dute sekretu profesional osoa gordetzeko zerbitzua emateagatik jakin ditzaketen datu, informazio eta dokumentuei buruz, edozein dela ere haiek ordezkatzeko modua (ahozkoa edo idatzizkoa). Hizpide dugun esparruaren barruan esleitu zaizkien zereginak betetzeko ezinbestekoak diren laguntzaileek soilik izango dute informazio hori eskuratzeko aukera. Informazio hori konfidentziala eta isilpekoa dela ohartaraziko zaie guztiei.
- Era berean, enpresa adjudikaziodunak berehala jakinarazi beharko dio Zugazteli segurtasun-sistemak huts egin duela edo informazioa babesteko sistemak ihes egin duela erakusten duen edozein susmo, baldin eta lanak egin bitartean hautematen bada.



Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua

48015 BILBO (Bizkaia)

Tel - Telf: (+34) 94 656 7717

Faxa - Fax: (+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*
- Marketing 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*