

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
DE REALITZACIÓ D'ENQUESTES PER A LA REALITZACIÓ D'ESTUDIS D'OPINIÓ
D'INTERÈS PEL SERVEI CATALÀ DE LA SALUT**

(PLAENSA I BARÒMETRE SANITARI campanya 2021)

Expedient : 2021-000290

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
DE REALITZACIÓ D'ENQUESTES PER A LA REALITZACIÓ D'ESTUDIS
D'OPINIÓ D'INTERÈS PEL SERVEI CATALÀ DE LA SALUT (PLAENSA I
BARÒMETRE SANITARI (campanya 2021)**

Plec de prescripcions tècniques

1.- Objecte:

És objecte d'aquest document la regulació de les condicions tècniques per a la contractació d'un servei de realització d'enquestes per la realització d'estudis d'opinió d'interès pel Servei Català de la Salut (Plaensa i Baròmetre Sanitari), que generen un encàrrec de servei del CatSalut a 061 Salut Respon.

2.- Presentació

L'organització interessada és el Sistema d'Emergències Mèdiques de Catalunya, en endavant SEM, organització que pertany al sector públic català, adscrit al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya i propietat de la qual és íntegrament del Servei Català de la Salut, en endavant SCS.

2.1 Missió:

La nostra raó d'esser, és que som una organització prestadora de serveis sanitaris encarregada de donar resposta a les situacions d'urgència i emergència prehospitalària, així com de donar informació i consell sanitari, tant en situacions ordinàries com extraordinàries.

Els nostres valors son l'honestedat, el respecte, la professionalitat, l'accessibilitat, transparència, eficàcia, qualitat i compromís, garantint un nivell d'accés públic universal i eficient, als serveis qualificats de salut.

La nostra aspiració és, en el marc del Departament de Salut, prestar un servei d'informació, orientació i atenció sanitària, pròxim, proactiu, excel·lent i eficient, que obtingui la satisfacció de les persones que viuen i visiten Catalunya.

2.2 Contacte:

Les seves oficines corporatives estan ubicades al carrer Pablo Iglesias (denominada antigament carrer Industria), numero 101. Codi postal 08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona). Tel. +34 932 644 400. Fax +932 644 406. Correu electrònic: sem@gencat.cat . Web: gencat.cat/sem . Geoposició (GPS): 41° 20' 45,4" N - 2° 7' 29,8" E.

2.3 Personalitat jurídica i registre:

SEM té forma jurídica de societat anònima unipersonal i el seu número d'identificació fiscal és A-60252137, estant registrada en el Registre Mercantil Central de Barcelona, volum 25.346, foli 102, secció general. Full B-87.421, inscripció 1ª.

2.4 Descripció de l'activitat

El Sistema d'Emergències Mèdiques té encarregades, entre d'altres funcions, la prestació i coordinació de l'assistència sanitària d'urgència i emergència extrahospitalària, gestionant les trucades que arriben al Centre Coordinador i activant els recursos assistencials més adients; i la prestació dels serveis assistencials així com del transport sanitari urgent quan és necessari.

Igualment ofereix informació sanitària i consell de salut, mitjançant el telèfon 061 CatSalut Respon.

Per a poder dur a terme aquesta tasca, el SEM disposa d'un centre coordinador, 419 recursos mòbils, tant d'Unitats de Suport Vital Avançat aeri, com d'Unitats de Suport Vital Avançat terrestre. Unitats de Suport Vital Bàsic distribuïts en 260 bases repartides per la geografia catalana.

Anualment s'atenen més de 1.500.000 trucades, més de 800.000 intervencions, i més de 1.000.000 d'incidents.

3.- Contingut mínim

El contingut del present plec es considera de caràcter mínim, i d'obligat compliment per les persones físiques o jurídiques que presentin oferta en la present licitació, de manera que el licitador podrà millorar-lo i/o adequar-lo als objectius i continguts plantejats a millors o majors expectatives, sempre que a judici de l'òrgan de contractació, aquests millorin de manera substancial els objectes inicialment plantejats.

4.- Descripció general del servei a contractar.

La prestació objecte del present contracte consisteix en un servei de realització d'enquestes, per tal de donar compliment als encàrrecs que fa el SCS a SEM-061 Salut Respon per a la realització del treball de camp de les enquestes de qualitat de servei i satisfacció dels usuaris del sistema públic de salut recollides dins del projecte del Pla d'Enquestes de Satisfacció (PLAENSA) corresponent a la campanya 2021. L'objectiu és aconseguir dades a nivell de Catalunya, de la Regió Sanitària i dels de centres sanitaris.

Així mateix, el present document recull també la realització de les enquestes corresponents a l'estudi anomenat Baròmetre Sanitari de Catalunya (BSC) que SCS, de forma coordinada amb el Centre d'Estudis d'Opinió (CEO) realitza, de manera periòdica i per encàrrec del Departament de Salut, amb l'objectiu de conèixer les expectatives i valoracions dels ciutadans de Catalunya envers els serveis sanitaris públics i privats que s'ofereixen, així com les preferències entre l'atenció en centres públics i privats, com també altres que puguin ser encarregats pel CatSalut o altres institucions. L'objectiu és aconseguir dades a nivell de Catalunya, a nivell de Regió Sanitària i a nivell de centres sanitaris.

El servei es desenvoluparà de forma discontinua a petició de SEM, SA per encàrrecs concrets al llarg de la vigència del contracte que s'iniciarà amb la formalització del mateix i des de la data d'adjudicació i acabarà en el moment de finalització dels treballs o bé com a màxim tindrà abans del 1 de març de 2022.

Degut a les característiques específiques de la metodologia per dur a terme el treball de camp tant en les enquestes PLAENSA com en el BSC, es considera adient fer una divisió per lots a l'hora de valorar les propostes per donar compliment als requeriments publicats, sent el Lot A les taques derivades del BSC i el Lot B aquelles corresponents al PLAENSA.

Els encàrrecs previstos recullen la realització de les enquestes proposades (màxim de 24.000 enquestes de PLAENSA i una onada de 2.000 del Baròmetre) dels estudis previstos pel pla de l'any 2021, adreçades a persones residents a Catalunya, de 15 anys o més, mitjançant entrevistes telefòniques assistides per ordinador (CATI) amb una durada estimada de 4 minuts les enquestes de PLAENSA i uns 17-20 minuts les enquestes del BSC i basades en uns qüestionaris proporcionats per SEM posteriorment a la formalització del contracte.

Els cost màxim de les enquestes Plaensa previstes, unes 24.000 serà de 6,50 € per enquesta positiva feta i el de les enquestes del BSC , 2.000, serà de 8,00 € per enquesta positiva feta. La diferència de cost entre les dues tipologies d'enquestes ve donat per la major durada de les enquestes del BSC i la necessitat establerta pel CEO de realitzar-les en un temps estipulat i concret, el que obliga a un dimensionament d'enquestadors acurat per poder donar compliment als requisits demanats.

En cap cas, l'adjudicació del present contracte suposa el compromís per part de SEM, SA d'encarregar la totalitat de les enquestes estimades.

A fi i efecte de facilitar el seguiment i la formació in situ per part de SEM de la prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà de disposar, en el moment de formalitzar el servei, de les instal·lacions adients, perfectament adaptades a les necessitats especificades en el plec i a la normativa específica de COVID-19 de l'àmbit de laboral corresponent per a la realització de la tasca encomanada i aquestes instal·lacions estaran ubicades a una distància màxima de 20 km de Barcelona, instal·lacions des de les que haurà d'executar el servei objecte del contracte. Així mateix, haurà d'aportar els professionals necessaris, la tecnologia i els aplicatius informàtics i el material físic que calgui per desenvolupar el servei i les necessitats de treball definides en aquest plec tècnic o bé el que pugui sol·licitar SEM -061 Salut Respon. En el preu previst per enquesta positiva feta estaran inclosos tots els factors referits així com el cost de les trucades emeses.

Les despeses que es puguin derivar de la ubicació del manteniment i de l'equipament del seu personal aniran en tot moment a càrrec de l'adjudicatari.

Al SEM no li és possible destinar, en l'actualitat, l'equip humà i els recursos materials necessaris per a dur a terme aquesta tasca, motiu pel qual es precís una contractació externa.

Les condicions mínimes amb les quals es realitzarà aquest servei són les descrites en aquest Plec de Prescripcions Tècniques, així com les millores proposades a l'oferta sempre que hagin estat acceptades per SEM. En conseqüència, les clàusules que integren aquest Plec seran igualment aplicables a les millores ofertades per l'adjudicatari.

5.- Característiques tècniques:

5.1. Característiques generals

- L'empresa adjudicatària que surti guanyadora de la licitació, haurà de dur a terme les tasques encomanades a partir d'un disseny mostral i del pla concret que li proporcionarà SEM -061 Salut Respon en el que s'especificarà en cada moment cada una de les diferents campanyes que cal fer i els timings de realització. (Annex 1: Relació de tasques encomanades a partir de Disseny Mostrat i Pla Concret)
- El treball a desenvolupar consistirà en les actuacions següents:

Lot A. Baròmetre Sanitari de Catalunya:

- Confecció de les aplicacions informàtiques de gestió dels qüestionaris, que, com ja s'ha comentat, seran proporcionats per SEM, la qual no ha de permetre deixar preguntes sense resposta.
- Formació dels entrevistadors d'acord amb els criteris establerts pel SEM -061 Salut Respon. Aquesta formació serà supervisada i compartida amb SEM-061 Salut Respon.
- Realització d'un test del treball de camp / prova pilot amb emissió de trucades reals i la comprovació dels fitxers resultants, si es creu convenient. Es realitzarà un pretest del qüestionari abans d'iniciar-se el treball de camp. Aquest test es durà a terme mitjançant l'emissió real de trucades i el fitxer resultant haurà de contenir un mínim de 50 entrevistes vàlides finalitzades. Aquest pretest té per objectiu verificar el correcte funcionament de l'aplicació informàtica de suport a les entrevistes, del sistema de selecció de les unitats mostrals, dels sistemes de seguiment i control del treball de camp, i del fitxer de dades.
- Realització de les entrevistes telefòniques. La realització de les enquestes serà mitjançant entrevistes telefòniques, assistides per ordinador (CATI) suportades amb l'aplicatiu informàtic de gestió del qüestionari adequat per a la realització de la tasca.
- Seguiment tècnic i resolució d'incidències sorgides en el desenvolupament del treball de camp.
- Lliurament dels fitxers de dades i taules estadístiques segons les especificitats i característiques que indiqui SEM-061 Salut Respon i que podem resumir de la següent manera.

a) Fitxers de microdades

- Els fitxers hauran d'incorporar totes les variables que figuren en el qüestionari amb les corresponents etiquetes, tant de les variables com dels seus valors. També hauran de constar totes les variables de control que el promotor de l'estudi consideri necessàries a efectes de validar la qualitat de l'enquesta. El format d'aquests fitxers serà SPSS/Excel.
- Aquests fitxers s'entregaran amb la periodicitat i terminis previstos en el contracte derivat.

- Si no es preveu quelcom diferent els fitxers de dades que es lliurin, ja siguin provisionals o definitius, parcials o complets, no contindran dades de caràcter personal d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Els fitxers hauran de tenir el mateix format que el validat en el pre-test. Qualsevol modificació en la seva estructura haurà de ser comunicada i validada pel promotor de l'estudi.
- S'han d'entregar els fitxers sense contradiccions entre els parcials de seguiment i els que contenen dades definitives.

b) Documentació a entregar

- Caldrà lliurar la fitxa tècnica
- Caldrà lliurar taules estadístiques per cada estudi amb la informació de les variables en % en format vertical i horitzontal i en nombre absoluts de les següents variables
 - Sexe
 - Edat
 - Salut percebuda
 - Estudis
 - Regió sanitària
 - Unitat proveïdora
 - Altres variables específiques de cada estudi que es marquin des de SEM-061 Salut Respon.
- Les preguntes obertes incorporades al qüestionari s'hauran de lliurar codificades i tancades d'acord amb els codis que es fixaran per SEM en el SCS i CEO. S'hauran de lliurar els manuals de codificació i la relació completa dels literals de les preguntes obertes, dins la matriu de dades, en format SPSS/EXCEL al costat del codi assignat, a fi i efecte de poder verificar la qualitat de la codificació realitzada.
- L'aplicació de gestió dels qüestionaris, el seguiment tècnic i d'incidències del treball de camp, el fitxer de dades periòdic i final i les sortides d'informació hauran d'ajustar-se als requeriments de SEM-061 Salut Respon.
- La tarificació derivada de l'emissió de les trucades haurà d'anar a càrrec de l'empresa adjudicatària, incorporada en el preu per enquesta feta.

- L'horari de treball serà de 09:00 a 21:00 hores de dilluns a divendres, excepte els festius intersetmanals, i de 09:00 a 14:00 dissabtes.
- L'empresa adjudicatària que surti de la licitació, haurà de garantir la implantació, el manteniment i el correcte funcionament dels aplicatius i eines informàtiques necessàries per la realització del servei objecte del contracte.
- L'aplicatiu informàtic haurà de permetre :
 - Adaptar la mostra als requeriments de l'estudi.
 - Depurar els fitxers de dades.
 - Processar les dades i realitzar l'explotació estadística.
 - Proporcionar els informes que determini SEM - 061 CatSalut Respon.
- L'inici de l'execució de l'encàrrec es produirà en un termini màxim de 15 dies naturals a partir de que el SEM faci la petició, sens perjudici del termini inicial de l'execució del contracte, respecte el qual l'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició d'iniciar el servei com a màxim al cap d'un mes des de la formalització del contracte.
- L'empresa adjudicatària haurà d'ajustar-se a la finalització en temps i número d'enquestes de l'onada del Baròmetre en els terminis establerts per el SEM.

Lot B. PLAENSA

- Confecció de les aplicacions informàtiques de gestió dels qüestionaris, que, com ja s'ha comentat, seran proporcionats per SEM, la qual no ha de permetre deixar preguntes sense resposta.
- Formació dels entrevistadors d'acord amb els criteris establerts pel SEM -061 Salut Respon. Aquesta formació serà supervisada i compartida amb SEM-061 Salut Respon.
- Realització d'un test del treball de camp / prova pilot amb emissió de trucades reals i la comprovació dels fitxers resultants. Es realitzarà un pretest del qüestionari abans d'iniciar-se el treball de camp. Aquest test es durà a terme mitjançant l'emissió real de trucades i el fitxer resultant haurà de contenir un mínim de 50 entrevistes vàlides finalitzades. Aquest pretest té per objectiu verificar el correcte funcionament de l'aplicació informàtica de suport a les entrevistes, del sistema de selecció de les unitats mostrals, dels sistemes de seguiment i control del treball de camp, i del fitxer de dades.

- Validació del qüestionari (quan l'estudi és nou) amb els 500/1000 casos primers. En el cas d'estudis nous o quan s'ha modificat el qüestionari utilitzat en altres campanyes, s'entregaran els 500/1000 casos primers amb l'objectiu de validar l'instrument de mesura a l'inici de l'estudi.
- Realització de les entrevistes telefòniques. La realització de les enquestes serà mitjançant entrevistes telefòniques, assistides per ordinador (CATI) suportades amb l'aplicatiu informàtic de gestió del qüestionari adequat per a la realització de la tasca.
- Seguiment tècnic i resolució d'incidències sorgides en el desenvolupament del treball de camp.
- Lliurament dels fitxers de dades i taules estadístiques segons les especificitats i característiques que indiqui SEM-061 Salut Respon i que podem resumir de la següent manera:

a) Fitxers de microdades

- Els fitxers hauran d'incorporar totes les variables que figuren en el qüestionari amb les corresponents etiquetes, tant de les variables com dels seus valors. També hauran de constar totes les variables de control que el promotor de l'estudi consideri necessàries a efectes de validar la qualitat de l'enquesta. El format d'aquests fitxers serà SPSS/Excel.
- Aquests fitxers s'entregaran amb la periodicitat i terminis previstos en el contracte derivat.
- Si no es preveu quelcom diferent els fitxers de dades que es lliurin, ja siguin provisionals o definitius, parcials o complets, no contindran dades de caràcter personal d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals
- Els fitxers hauran de tenir el mateix format que el validat en el pre-test. Qualsevol modificació en la seva estructura haurà de ser comunicada i validada pel promotor de l'estudi.
- S'han d'entregar els fitxers sense contradiccions entre els parcials de seguiment i els que contenen dades definitives.

b) Documentació a entregar

- Caldrà lliurar la fitxa tècnica
- Caldrà lliurar taules estadístiques per cada estudi amb la informació de les variables en % en format vertical i horitzontal i en nombre absoluts de les següents variables
 - i. Sexe
 - ii. Edat
 - iii. Salut percebuda
 - iv. Estudis
 - v. Regió sanitària
 - vi. Unitat proveïdora
 - vii. Altres variables específiques de cada estudi que es marquin des de SEM-061 Salut Respon.
- Les preguntes obertes incorporades al qüestionari s'hauran de lliurar codificades i tancades d'acord amb els codis que es fixaran per SEM i SCS S'hauran de lliurar els manuals de codificació i la relació completa dels literals de les preguntes obertes, dins la matriu de dades, en format SPSS/EXCEL al costat del codi assignat, a fi i efecte de poder verificar la qualitat de la codificació realitzada.
- L'aplicació de gestió dels qüestionaris, el seguiment tècnic i d'incidències del treball de camp, el fitxer de dades periòdic i final i les sortides d'informació hauran d'ajustar-se als requeriments de SEM-061 Salut Respon.
- La tarificació derivada de l'emissió de les trucades haurà d'anar a càrrec de l'empresa adjudicatària, incorporada en el preu per enquesta feta.
- L'horari de treball serà de 09:00 a 21:00 hores de dilluns a divendres, excepte els festius intersetmanals, i de 09:00 a 14:00 dissabtes.
- L'empresa adjudicatària que surti de la licitació, haurà de garantir la implantació, el manteniment i el correcte funcionament dels aplicatius i eines informàtiques necessàries per la realització del servei objecte del contracte.
- L'aplicatiu informàtic haurà de permetre :
 - Adaptar la mostra als requeriments de l'estudi.
 - Depurar els fitxers de dades.

- Processar les dades i realitzar l'explotació estadística.
 - Proporcionar els informes que determini SEM - 061 CatSalut Respon.
-
- L'inici de l'execució de cadascun dels encàrrecs es produirà en un termini màxim de 15 dies naturals a partir de que SEM faci la petició, sens perjudici del termini inicial de l'execució del contracte, respecte el qual l'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició d'iniciar el servei com a màxim al cap d'un mes des de la formalització del contracte.
 - L'empresa adjudicatària haurà d'ajustar-se a la finalització en temps i número d'enquestes, de cada campanya, que determini SEM - 061 CatSalut Respon.
 - Els treballs de camp s'hauran de fer de manera consecutiva o coincident, segons calendari marcat per endavant (al menys 15 dies abans), com a molt tard fins 15 dies abans de la finalització del contracte.
 - Habitualment, les diferents campanyes són successives. Malgrat això, pot donar-se el cas d'haver de simultaniejar algunes. En aquest cas, SEM -061 Salut Respon informará a l'empresa adjudicatària amb 15 dies d'antelació.

5.2. Característiques tècniques del treball de camp.

LOT A: BARÒMETRE SANITARI DE CATALUNYA 2021

- ✓ Número d'enquestes a realitzar: Una única onada de 2.000 enquestes .
- ✓ Durada estimada de l'enquesta: de 17-20 minuts.
- ✓ El disseny de la mostra per cada onada del Baròmetre Sanitari serà per afixació de 150 amb una ponderació fins a 2000.
- ✓ El temps de realització de cada campanya del Baròmetre (cada una de les dues onades anuals) ha de ser d'un màxim de 10 dies laborables (comptant els dissabtes)

La resta de característiques són les mateixes que les explicitades per les enquestes PLAENSA.

LOT B: PLAENSA 2021

- ✓ Número d'enquestes a realitzar: 24.000
- ✓ Previsió d'un número mínim d'enquestes setmanals de 2.000 per cada campanya.
- ✓ Durada estimada de l'enquesta: de 4 minuts.
- ✓ Es lliuraran fitxers específics de dades per l'estudi, on hi hauran, com a mínim, 3 vegades els registres necessaris, que estaran seleccionats de forma aleatòria nominal. Estudis anteriors ens demostren que solen caldre un màxim de 3 contactes per aconseguir 1 cas.
- ✓ El disseny de la mostra per l'estudi PLAENSA serà un disseny per unitat proveïdora en funció de la línia de servei a avaluar, i serà nombre depenent.
- ✓ Tipus d'entrevista: entrevista quantitativa telefònica assistida per ordinador (CATI), en llengua catalana o castellana, segons preferència de l'entrevistat, pel que hi hauran, en l'aplicatiu, qüestionaris en les dues llengües (proporcionats ambdós per SEM-061 Salut Respon en les dues llengües) .
- ✓ S'entendrà com enquesta realitzada aquella que tingui complimentades totes les preguntes i que, en un percentatge no superior al 30% del total de les mateixes la resposta sigui NS/NC .
- ✓ En qualsevol de les etapes de l'estudi, no es podrà rebutjar un registre de la base de dades sense haver fet 10 intents en diferents dies i horaris.
- ✓ L'aplicatiu a utilitzar haurà de permetre comptabilitzar i tancar els diferents registres dels diferents centres implicats en l'estudi, un cop s'hagi assolit el número d'enquestes previstes per cada un d'ells.
- ✓ La durada del treball de camp serà indicada prèviament a l'inici de cada campanya amb l'antelació suficient per la planificació de la mateixa.
- ✓ Els motius de tancament de trucades seran especificats per SEM - 061 CatSalut Respon, prèviament a l'inici de l'estudi i hauran d'estar reflectits en els informes parcials i finals del mateix.
- ✓ Abans d'iniciar cada campanya, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a SEM-061 Salut Respon, el pla de treball i el dimensionament previst per a la seva realització, adequant el mateix a les característiques

tècniques de la campanya, l'univers a entrevistar i a la millor eficiència horària per a la consecució d'enquestes positives. Cal tenir en compte que l'experiència ens indica que per cada campanya cal considerar fer un mínim de 2.000 enquestes setmanals.

5.3. Perfil dels professionals.

Per tal d'assegurar el nivell mínim de qualitat del servei contractat ja recollides en l'informe de necessitats, l'adjudicatari ha de garantir que el personal i mitjans adscrit al servei objecte del contracte, reuneix el perfil i competència necessaris per garantir els nivells de qualitat exigibles.

- a) Experiència en la realització de serveis similars a l'objecte del contracte i en l'atenció telefònica que garanteixin les suficients habilitats comunicatives.
- b) Coneixement i domini perfecte del català i del castellà.
- c) Dicció adequada i fluïdesa verbal.
- d) Agilitat i experiència en la utilització d'eines informàtiques.
- e) Els professionals de l'empresa adjudicatària que surti de la licitació i que realitzaran el servei objecte del contracte, hauran d'estar adscrits al conveni col·lectiu d'empreses de consultoria.
- f) L'equip de professionals destinats a la realització de l'objecte del contracte haurà de ser el mateix des de l'inici del servei i **l'adjudicatari garantirà que la rotació sigui inferior al 20-25%.**

L'empresa adjudicatària haurà de definir un **Equip de treball de camp**: hi haurà designat un cap de projecte de l'empresa adjudicatària, que serà l'interlocutor únic amb SEM -061 CatSalut Respon, més els responsables de les àrees que requereixi SEM -061 Salut Respon. S'haurà de detallar quants enquestadors, supervisors i codificadors, si cal, integraran l'equip per dur a terme l'encàrrec en el calendari previst.

L'empresa adjudicatària presentarà, amb uns dies d'antelació a l'inici del treball de camp, el número d'enquestadors que s'assignarà a l'estudi. Qualsevol modificació pel que fa a la composició del llistat tan sols podrà fluctuar entre un **20 i un 25% del total**. La distribució horària dels enquestadors haurà de tenir en compte el tipus d'univers a analitzar. S'haurà de presentar una planificació horària dels enquestadors, concretament a quines hores concentraran el màxim nombre d'entrevistadors i en quines hores el mínim.

5.4. Qualitat i seguiment del servei.

- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar l'accés a les seves instal·lacions al responsable de SEM-061 CatSalut Respon i/o persona que ell designi, així com la utilització de les eines necessàries, **accés online tant del qüestionari com de les**

- trucades**, per tal de poder realitzar un control i seguiment qualitatiu sobre les diferents fases del projecte, tant presencialment com a distància, si així es determina.
- SEM – 061 Salut Respon es reserva la facultat de participar i de fer participar a les persones/entitats que ell consideri adients en la formació inicial dels professionals i de conèixer, en qualsevol moment durant el treball de camp, els criteris de formació dels mateixos, així com també es reserva la facultat de supervisió i qualificació sobre els criteris esmentats.
 - Les entrevistes realitzades han de poder ser tractades de manera individual, a banda de la seva integració al fitxer de dades, per la qual cosa **es necessari la gravació del 100% de les trucades**. L'empresa adjudicatària disposarà d'un sistema d'escolta a distància que permeti supervisar, en aquest format, el 100% de les entrevistes, tant en línia (en el moment en que s'estan fent) , com a posteriori.
 - Es considera indispensable la distorsió de la veu del ciutadà per tal d'evitar la seva identificació.
 - L'empresa adjudicatària donarà accés, de forma continua, als resultats del treball realitzat diàriament i lliurarà un informe de seguiment del treball de camp on hi constin la situació de la utilització de la mostra, les trucades emeses, tant si han estat positives (correctament finalitzades) negatives (rebutjades, abandonades o anul·lades) o ajornades.
 - Existirà un servei de resolució de qualsevol tipus d'incidència de forma immediata en l'horari de realització de les enquestes.
 - Es realitzaran com a mínim 3 sessions de seguiment, per a cadascuna de les campanyes que es portin a terme, entre l'equip de direcció, integrat pel responsable de SEM-061 Salut Respon i les persones que consideri pertinents, i l'equip responsable de l'empresa adjudicatària que realitza el del treball de camp, abans, durant i al final de cada campanya per tal d'analitzar-la o les que SEM -061 Salut Respon consideri adients per al correcte desenvolupament de les mateixes.

6. Condicions d'execució.

6.1 Aportació de mitjans.

L'empresa adjudicatària aportarà pel seu compte l'equip humà i recursos materials necessaris per a efectuar les funcions objecte del contracte.

Per Lot A i Lot B:

Equip de treball, detallant cap de projecte de l'empresa contractada, responsables de les diferents àrees (tecnològica,...), supervisors del treball de camp, i perfils dels

enquestadors (formació, experiència prèvia en estudis d'opinió, experiència i satisfacció, especialment aquells relacionats amb l'àmbit de la salut).

Lot A. Baròmetre Sanitari

La previsió del número d'entrevistes a realitzar per setmana és de 2.000. En conseqüència el nombre d'enquestadors diaris assignats al contracte **no serà inferior a 28 ni superarà els 35 en jornades de 8 hores diàries (o fraccions horàries que acumulin el mateix nombre d'hores totals)** des del primer dia del treball de camp.

El contractista ha de disposar en el moment de començar el treball de camp d'un mínim de 28 posicions CATI operatives.

No obstant, els dos darrers dies de camp, en funció de les quotes que quedin per tancar, el responsable del contracte decidirà el nombre de posicions CATI o personal enquestador necessari, prèvia audiència al contractista

Lot B. PLAENSA

La previsió del número d'entrevistes a realitzar per setmana oscil·larà entre 1000 i 1250 per enquesta/estudi atès que està previst que cadascuna es realitzi com a màxim en tres setmanes. En conseqüència **el nombre d'enquestadors diaris assignats al contracte no serà inferior a 15 ni superarà els 20 en jornades de 8 hores diàries (o fraccions horàries que acumulin el mateix nombre d'hores totals)** des del primer dia del treball de camp. El contractista ha de disposar en el moment de començar el treball de camp d'un mínim de 20 posicions CATI operatives.

No obstant, el dimensionament final de la plantilla de personal enquestador es concretarà un cop s'aprovi el calendari de treballs per tota la durada de la licitació.

Els dos darrers dies de camp de cada estudi, en funció de les quotes que quedin per tancar, el responsable del contracte decidirà el nombre de posicions CATI o personal enquestador necessari, prèvia audiència al contractista.

6.2 Relació laboral.

En cap cas existirà relació laboral entre els empleats de l'empresa adjudicatària i SEM - 061 Salut Respon.

6.3 Recursos Humans.

El personal assignat al servei dependrà de l'empresa adjudicatària i ha d'estar contractat d'acord amb la normativa laboral i el règim de Seguretat Social vigent en cada moment.

L'empresa adjudicatària, prèviament a l'inici de l'execució del servei, aportarà el llistat de treballadors que adscriurà al mateix, tot indicant el seu nom, cognom i NIF/NIE.

A requeriment del SEM-061 Salut Respon, l'adjudicatari en qualsevol moment està obligat a trametre els TC1 i/o TC2, o document equivalent, així com acreditar que es

troba al corrent de pagaments amb la Tresoreria General de la Seguretat Social i amb l'Agència Estatal de l'Administració Tributària.

A requeriment del SEM-061 Salut Respon, l'adjudicatari haurà d'acreditar que el personal contractat que sigui estranger no comunitari disposa dels preceptius permisos de residència i treball en vigor.

L'empresa adjudicatària és responsable que el seu personal adscrit al servei, conegui i compleixi els protocols i procediments d'actuació per a la correcta prestació del servei, així com les normes de seguretat vigents per a l'accés i permanència en el centre de treball on siguin assignats.

L'empresa adjudicatària, sota la seva responsabilitat i assumint-ne els costos, s'obliga a prendre totes les mesures necessàries per corregir qualsevol incidència derivada de la incorrecta prestació del servei per part d'algun personal seu adscrit al servei objecte del contracte.

6.4 Incompliments del personal

En qualsevol moment SEM podrà comunicar a l'empresa adjudicatària la necessitat de substituir, temporalment o definitivament, alguna de les persones que presten aquest servei per no adequar-se, a judici dels responsables de SEM -061 Salut Respon, al seu correcte funcionament.

6.5 Responsabilitats durant la prestació dels serveis.

L'empresa adjudicatària vetllarà perquè el personal de l'empresa adjudicatària adscrit a la prestació d'aquest servei observi els procediments/instruccions d'actuació aprovats pel SEM-061 Salut Respon que resultin d'aplicació, els quals seran d'obligat compliment.

6.6 Clàusules de garantia

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei objecte d'aquesta licitació, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys els següents termes:

- a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingui coneixement.
- b) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb el SEM – 061 CatSalut Respon.

7.- Confidencialitat

Tenint en compte que per la prestació dels corresponents serveis, es té accés (consulta i manipulació) a les dades personals dels ciutadans, així com dades referents a la salut, ideologia, religió i polítiques, per compte de tercers i de conformitat amb el previst en Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals que fa referència a l'accés de dades de caràcter personal vinculat a la prestació de serveis a compte de tercers, l'adjudicatari queda obligat a que:

- a) La documentació i la informació donada pel contractista, o aquella a la que s'hi pugui accedir, tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per altres finalitats diferents a l'estricta execució del contracte. Aquesta condició és extensible al personal d'assistència que l'adjudicatari contracti per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.
- b) L'adjudicatari, i el personal que intervingui en l'objecte d'aquest plec, es compromet al compliment de la legalitat vigent en relació amb la llei de protecció de dades.
- c) No es podrà transferir cap mena d'informació sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, del SEM. La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata rescissió del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenients realitzar.

8.- Control i seguiment del contracte

En qualsevol moment i sense previ avis, l'interlocutor de SEM podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment de la feina.

9.- Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Actuant sota la seva responsabilitat en el compliment de les mateixes, haurà de disposar al menys de les següents mesures:

- a) Utilitzar paper 100% reciclat en els documents que entregui a l'òrgan de contractació.
- b) Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència.
- c) Disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals o tenir-lo contractat.
- d) Amb independència de la resta, els treballadors que intervinguin en la tasca objecte d'aquesta licitació hauran de conèixer les mesures de prevenció de riscos laborals de la seva empresa.
- e) Quant el personal de l'adjudicatari estigui ubicat en instal·lacions del SEM hauran de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental, la resta de normativa interna del SEM així com la normativa aplicable en matèria de coordinació d'activitats empresarial

10. Mesures COVID:

En l'àmbit de Mesures relacionades amb la pandèmica provocada per el SARS-CoV-2, el contractista haurà de tenir en compte i respectar aquelles mesures contemplades en la RESOLUCIÓ SLT/1429/2020 de 18 de Juny, per la qual s'adopten mesures bàsiques de protecció i organitzatives per prevenir el risc de transmissió i afavorir la contenció de la infecció per SARS-CoV-2, així com el pla sectorial aplicable al seu àmbit d'activitat o territorial o a la normativa aplicable en el moment de desenvolupament de l'actuació.

11.- Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, tot seguint les indicacions de SEM, amb el logotip del 061 Salut Respon i del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Núria Torres Esparza
Cap 061 Salut Respon

Annex 1: Relació de tasques encomanades a partir de Disseny Mostral i Pla Concret:

- El responsable del contracte farà entrega del qüestionari definitiu i la graella de quotes un cop s'hagi formalitzat el contracte. A partir d'aquella data el calendari d'execució dels treballs serà el següent:

Lot A. Baròmetre

- Disseny de les aplicacions informàtiques necessàries per dur a terme el treball de camp i totes les tasques que se'n derivin, així com les recollides en aquest apart.
- Adaptació de la mostra i selecció dels números de telèfon:
- Pre-test: només si es creu necessaris per part dels responsables del SEM i el SCS. La grandària i temps del pre-test també queda al seu criteri.
- Depuració, codificació i lliurament de la matriu de dades definitiva en el termini d'un dia hàbil abans de finalitzar el treball de camp. El contractista ha d'haver entregat un fitxer de microdades que el responsable del contracte revisarà abans de donar-lo per definitiu.
- Explotació estadística i lliurament dels fitxers de resultats definitius.

Lot B- PLAENSA:

- Disseny de les aplicacions informàtiques necessàries per dur a terme el treball de camp i totes les tasques que se'n derivin, així com les recollides en aquest apart.
- Adaptació de la mostra i selecció dels números de telèfon.
- Pre-test: no està previst tot i que es podria donar el cas que es consideri que sigui necessari o que algun estudi requereixi una validació del qüestionari amb els primers 500 casos o per criteri dels responsables del SCS i el SEM. En cas de ser necessari el pretest es realitzarà en un dia hàbil i el responsable de contracte disposarà de tres dies hàbils per a la revisió dels resultats.
- Depuració, codificació i lliurament de la matriu de dades definitiva. Un dia hàbil abans de finalitzar el treball de camp el contractista ha d'haver entregat un fitxer de microdades que el responsable del contracte revisarà abans de donar-lo per definitiu.
- Explotació estadística i lliurament dels fitxers de resultats definitius: