

Comanda de serveis per a la realització d'una investigació qualitativa sobre el sistema d'arbitratge de Consum de Catalunya - ACC-2023-46

1 Objecte del contracte i necessitats a satisfer

1.1 Objecte:

Realització d'una investigació de caràcter qualitativa sobre del sistema d'arbitratge en consum a Catalunya.

Resum de l'objecte: Realització d'una investigació qualitativa sobre el sistema d'arbitratge de consum a Catalunya amb cinc grups de treball de mínim vuit (8) persones en reunions de dues (2) hores de durada.

1.2 Codi de l'expedient: ACC-2023-46

1.3 Necessitats a satisfer:

L'arbitratge és un mecanisme resolució extrajudicial de conflictes en el qual les parts sotmeten la controvèrsia a la decisió que prengui un òrgan arbitral. Les juntes arbitrals de consum d'arreu de Catalunya són els òrgans competents per realitzar els arbitratges de consum.

Les empreses adherides al sistema arbitral de consum accepten que els futurs conflictes que es puguin plantejar amb els seus clients es resolguin a través de l'arbitratge de consum, estalviant altres vies més lentes i més costoses. El distintiu que acredita l'adhesió a l'arbitratge de consum és un símbol de qualitat.

En un estudi realitzat al desembre 2022, es va detectar un nivell de coneixement molt baix pel que fa al sistema de mediació i arbitratge de consum de la Generalitat. Per aquest motiu, l'Agència Catalan del Consum, en endavant ACdC, planteja la necessitat de conèixer amb més detall la valoració d'aquest sistema i les seves potencialitats, a fi d'optimitzar les estratègies de comunicació amb dos objectius fonamentals:

- Incrementar el nivell de coneixement del sistema d'arbitratge de consum entre les persones usuàries.
- Ampliar el nombre d'empreses adherides al sistema arbitral per a la resolució de conflictes de consum.

L'objecte d'aquest contracte és la realització d'una investigació de caràcter qualitatiu sobre el sistema d'arbitratge de consum a Catalunya que doni resposta als següents punts:

- Principals problemàtiques vinculades al consum.
- Vies que es fan servir per a la resolució. Anàlisi de l'experiència i valoració.
- Percepció de les vies de la mediació i l'arbitratge. Coneixement i percepció.
- Valoració de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) i organismes associats, que contempli, com a mínim, els següents apartats:

Carrer del Foc, 57
08038 Barcelona
93 884 46 00
consum.gencat.cat



Doc. original signat per:
Josep Lluç Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 1 de 16

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

- Funcionament
 - Exemples
 - Dades
 - Determinació dels aspectes millors i pitjors valorats
- Aspectes a millorar/destacar per tal de maximitzar l'interès dels organismes que conformen el sistema d'arbitratge en consum a Catalunya.

1.4 Lot de l'Acord marc que es contracta:

Estudi quantitatiu:

- ☐ Lot 1. Enquestes presencials
- ☐ Lot 2. Enquestes telefòniques
- ☐ Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral
- ☐ Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panels d'accés (Accés panels)

Estudi qualitatiu:

- ☒ Lot 5. Reunions de grup

1.5 Codi CPV, si s'escau:

Lots 1, 3 i 4

- ☐ 79320000-3 Serveis d'enquestes d'opinió pública

Lot 2

- ☐ 79311210-2 Serveis d'enquesta telefònica

Lot 5

- ☒ 79310000-0 Serveis d'estudis de mercat

2 Paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica: la de l'**annex núm. 1** d'aquest document.

2.2 Qüestionari: el de l'**annex núm. 2** d'aquest document.

2.3 Altres recursos materials i humans necessaris:

El personal assignat al contracte s'ha de dimensionar de manera que els treballs finalitzin en la data aprovada (fase d del punt 4.3 d'aquest document).

D'acord amb les característiques del projecte és indispensable que tot el personal assignat al contracte domini els següents idiomes: català i castellà.

3 Altres actuacions del contractista

Respecte a les actuacions previstes en la prescripció 2.2, Lot 5, del PPTP de l'Acord marc, en aquest contracte no es requereix la realització de dues presentacions de resultats, sinó únicament una presentació dels mateixos (J.4).



Doc. original signat per:
Josep Lluç Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 2 de 16

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

4 Termini de durada del contracte

4.1 Durada

L'estudi s'ha de realitzar en un període de 56 dies com a màxim, a comptar des del moment de la seva adjudicació.

4.2 Possibilitat de pròrroga:

No es preveu pròrroga.

☒ No

☐ Sí

4.3 Calendari de treball/Termini d'execució:

Fases	Dies naturals	Setmanes equivalents
Fase a. Posada en marxa, captació i elaboració de	14	2
Fase b. Treball de camp	21	3
Fase c. Transcripció i anàlisi	14	2
Fase d. Informe de resultats i presentació	7	1

5 Dades econòmiques del contracte i garantia

5.1 Preu unitari, nombre d'unitats i pressupost base de licitació:

Preu unitari per entrevista (o reunió de grup): 2.680,00 €

Detall del càlcul del preu unitari:

1. Durada de la reunió:	>1 a 2 hores
2. Lloc de realització:	Resta Catalunya
3. Univers:	Població general
4. Segmentació:	2 Segmentació addicional
5. Nombre de grups:	>2 a 5
6. Participants:	Fins a 8 persones
El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de:	
2.610,00 €	
Preu unitari previst pel promotor:	2.610,00 €

Nombre d'entrevistes (o reunions de grup): cinc (5)

Pressupost de licitació: 2.610,00 € x 5 reunions de grup = 13.050,00 € i l'IVA (21%) 2.740,50 €.
Import total, IVA inclòs: 15.790,50 €



Doc. original signat per:
Josep Lluç Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 3 de 16

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

5.2 Valor estimat del contracte:

El pressupost base de la licitació és de **13.050,00 € IVA exclòs** amb un IVA (21%) de **2.740,50 €** i un import total màxim de **15.790,50 € IVA inclòs**.

5.3 Existència de crèdit:

Partida pressupostària: D/227.0013.00/4610/0000

Contracte d'abast pluriennal:

☒ No

☐ Sí Garantia definitiva:

5% del pressupost base de licitació, sense IVA: 652,50 €.

5.4 Termini de garantia:

3 mesos

6 **Tractament de dades de caràcter personal responsabilitat del contractant**

☐ No

☒ Sí

7 **Condicions especials d'execució addicionals a les que preveu l'Acord marc**

☒ No

☐ Sí

8 **Altres obligacions contractuals essencials**

☒ No

☐ Sí

9 **Criteris d'adjudicació**

9.1 Oferta econòmica:

La puntuació de l'oferta econòmica és de 40 punts. S'ha d'aplicar la fórmula següent:

$$P_{oe} = \left[1 - \left(\frac{O_p - O_m}{PE} \right) \times \left(\frac{1}{1,4} \right) \right] \times 40$$

P_{oe} = Punts de l'oferta econòmica a puntuar

O_m = Oferta millor

O_p = Oferta a puntuar

PE = Preu unitari per Entrevista o preu per reunió de grup



Doc. original signat per:
Josep Lluç Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 4 de 16

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

El valor que resulti de la formula s'ha d'arrodonir al segon decimal.

9.2 Oferta tècnica:

a) Reducció del calendari mantenint els mateixos paràmetres de qualitat tècnica - 25 punts

Segons el punt 4 Calendari base de l'estudi del present document, s'estableix que el termini màxim de lliurament de l'estudi són 56 dies naturals. Amb la finalitat de millorar el temps en que l'ACdC podrà disposar dels resultats de l'estudi, s'atorgarà fins a un màxim de 25 punts segons la reducció de temps que inclogui l'oferta.

S'atorga la puntuació màxima a l'oferta amb major reducció de nombre de dies i la resta d'ofertes es valoren de forma proporcional decreixent, i 0 punts si no ofereixen o es fa en termes diferents.

$P_{ot} = 25 \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$	P_{ot} =Punts de l'oferta tècnica a puntuar VT_{op} = nombre de dies de reducció de l'oferta que es puntua VT_{mv} = nombre de dies de reducció de l'oferta millor valorada
--	---

b) Experiència de la persona responsable que es proposi assignar a l'estudi en projectes de característiques similars – 20 punts

Per obtenir punts en aquest apartat, les empreses hauran de presentar un document amb la relació d'estudis en els quals ha participat la persona proposada com a responsable de l'estudi.

S'atorgarà la puntuació màxima a l'oferta en la qual la persona responsable proposada tingui experiència amb major nombre d'estudis de característiques similars ens els darrers tres anys i la resta d'ofertes s'han de valorar de forma proporcional decreixent, i 0 punt si no s'ofereix o es fa en termes diferents.

$P_{ot} = 20 \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$	P_{ot} =Punts de l'oferta tècnica a puntuar VT_{op} = nombre d'estudis participats de l'oferta que es puntua VT_{mv} = nombre d'estudis participats de l'oferta millor valorada
--	---

c) Ampliació del nombre de participants per reunió – 10 punts

Per tal de ampliar la mostra bàsica de l'estudi, s'atorgarà fins a 10 punts si s'amplia el



Doc.original signat per:
Josep Lluç Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 5 de 16

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

nombre de participants de cada reunió de grup especificat al en aquest document (veure Annex 1 – Fitxa tècnica).

S'atorgarà la puntuació màxima a l'oferta amb l'ampliació més alta, la resta d'ofertes s'han de valorar de forma proporcional decreixent, i 0 punts si no s'ofereix o es fa en termes diferents.

$P_{ot} = 10 \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$	P_{ot} =Punts de l'oferta tècnica a puntuar VT_{op} = nombre addicional de participants en els grups de l'oferta que es puntua VT_{mv} = nombre addicional de participants en els grups de l'oferta millor valorada
--	--

d) Informe de resultats amb programari interactiu de visualització de dades – 5 punts

Per tal de facilitar la interpretació i lectura de les dades, s'atorgarà 5 punts a l'oferta que inclogui la realització d'un informe de resultats utilitzant programari interactiu de dades, com ara Power BI, Tableau o equivalent.

S'atorguen tots els punts previstos en aquest apartat si s'ofereix i 0 si no s'ofereix o es fa en termes diferents.

9.3 Puntuació final:

La puntuació final de cada oferta s'obté aplicant la següent fórmula:

$P_{fo} = P_{oe} + P_{ot}$	P_{fo} =Puntuació final de l'oferta a puntuar P_{oe} =Punts de l'oferta econòmica a puntuar P_{op} =Punts totals de l'oferta tècnica a puntuar
----------------------------	---

9.4 Criteri específic de desempat

☒ No

☐ Sí

9.5 Ofertes anormalment baixes:

El règim de els ofertes anormalment baixes és el que preveu la clàusula 33.3.6 del PCAP.

En l'**annex núm. 4** a aquest document es troba la informació mínima que ha de presentar el contractant amb oferta en presumpció d'anormalitat.



Doc.original signat per:
Josep Lluç Arias Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 6 de 16

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

10 Presentació d'ofertes

10.1 Declaració responsable i oferta d'acord amb el formulari de l'annex núm. 3 a aquest document.

10.2 Escrit de no presentació d'oferta

Aquells convidats que no presentin oferta ho han de comunicar de forma expressa al contractant indicant els motius. (Model Annex 4)

10.3 Forma de presentació:

Les ofertes s'han de presentar per mitjans electrònics, mitjançant l'eina d'eLlicita accessible a l'adreça web d'accés a aquesta licitació que s'enviarà als convidats i en concret a l'apartat "Presentació telemàtica de l'oferta".

Les ofertes presentades han d'estar lliures de virus informàtics i de qualsevol tipus de programa o codi nociu, ja que en cap cas es poden obrir els documents afectats per un virus amb les eines corporatives de la Generalitat de Catalunya. Així, és obligació de les empreses licitadores passar els documents per un antivirus i, en cas d'arribar documents de les seves ofertes amb virus, serà responsabilitat d'elles que l'Administració no pugui accedir al contingut d'aquests.

En cas que algun document presentat per les empreses licitadores estigui malmès, en blanc o sigui il·legible o estigui afectat per algun virus informàtic, el CEO valorarà, en funció de quina sigui la documentació afectada, les conseqüències jurídiques respecte de la participació d'aquesta empresa en el procediment, que s'hagin de derivar de la impossibilitat d'accedir al contingut d'algun dels documents de l'oferta. En cas de tractar-se de documents imprescindibles per conèixer o valorar l'oferta, l'òrgan de contractació podrà acordar l'exclusió de l'empresa.

Les especificacions tècniques de com presentar ofertes telemàtiques es troben en l'anunci d'aquesta licitació.

Els formats, s'han d'ajustar a especificacions públicament disponibles i d'ús no subjecte a restriccions i han de garantir la lliure i plena accessibilitat per l'òrgan de contractació, els òrgans de fiscalització i control, els òrgans jurisdiccionals i els interessats, durant el termini pel qual s'hagi de conservar l'expedient.

Contingut de l'oferta: un únic document (**annex núm. 3**).

El document ha d'anar signat amb signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut, amb la signatura del qual s'entén signada la totalitat de l'oferta, atès que aquest document conté les empremtes electròniques de tots els documents que la componen i la persona que signa ha de tenir poders suficients.

10.4 Termini de presentació:

El que s'indica en la invitació



Doc. original signat per:
Josep Lluç Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 7 de 16

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

10.5 Obertura de les ofertes:

L'obertura de les ofertes es farà en acte intern.

11 Subcontractació

- ☒ No
☐ Sí

12 Persona responsable del contracte per part del contractant

La persona responsable del contracte serà el Cap del Servei d'Estudis i Comunicació de l'ACdC, o altra persona que es designi. Totes les comunicacions referents al seguiment dels treballs s'han de realitzar mitjançant comunicacions electròniques entre la persona responsable designada pel contractista, la responsable del contracte del CEO i el personal tècnic que designin cadascuna de les parts, si s'escau.

La planificació definitiva del calendari de treball previst en el punt 4.3 serà la que determini la responsable del contracte de l'ACdC, prèvia audiència al contractista i es comunicarà per correu electrònic.

Qualsevol modificació pel que fa a aquest calendari de treball així com qualsevol altre canvi que afecti alguna de les prescripcions d'aquest document han de ser aprovats per la persona responsable del contracte.

13 Seguiment i control adicional al que preveu l'Acord marc

- ☒ No
☐ Sí

14 Entrega de resultats i òrgan competent per rebre'ls

14.1 Entrega de resultats: el que estableix l'annex núm. 5.

14.2 Òrgan competent per rebre els resultats: L'Agència Catalana del Consum

15 Altres penalitzacions

- ☒ No
☐ Sí

16 Pagament del preu

El pagament d'aquesta contractació s'abonarà mitjançant transferència bancària en un únic pagament, un cop finalitzat, lliurat i validat l'informe de resultats de l'estudi.



Doc. original signat per:
Josep Lluç Arias Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 8 de 16



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

16.1 Òrgan competent:

Agència Catalana del Consum (ACdC), amb NIF Q0801292D.

16.2 Facturació:

L'empresa contractista haurà d'elaborar una factura electrònica.

El format de la factura electrònica i signatura s'han d'ajustar al que disposa l'annex 1 de l'Ordre ECO/306/2015, de 23 de setembre, per la qual es regula el procediment de tramitació i anotació de les factures en el Registre comptable de factures en l'àmbit de l'administració de la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn.

17 **Modificació del contracte**

- ☒ No
☐ Sí

18 **Altres causes específiques de resolució del contracte**

- ☒ No
☐ Sí

19 **Jurisdicció competent i règim de recursos**

19.1 Règim de recursos:

D'acord amb l'article 44.1.a i b de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per al qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, no són susceptibles de recurs especial els contractes de serveis amb un valor estimat inferior o igual a 100.000,00 €. Per tant, les qüestions que sorgeixin sobre la interpretació, els dubtes que ofereixi el compliment, la modificació i la resolució d'aquest contracte es decideixen per l'òrgan de contractació, les resolucions del qual posen fi a la via administrativa.

Contra aquestes resolucions i també contra la resolució d'adjudicació es pot interposar un recurs potestatiu de reposició, en el termini d'un mes, davant el mateix òrgan que ha dictat l'acte o bé directament recurs contenciós administratiu, davant el Jutjat del contenciós administratiu de Barcelona en el termini de dos mesos, de conformitat amb el que disposen els articles 123 i 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP), l'article 77 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i amb els articles 8.3 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Contra els actes de tràmit que es dictin en el procediment d'adjudicació i que siguin susceptibles d'impugnació de conformitat amb l'article 112.1 de la LPACAP, es podrà interposar recurs potestatiu de reposició o directament recurs contenciós administratiu si els ha dictat un òrgan les decisions del qual posen fi a la via administrativa, de conformitat amb els articles 123 i 124 de la LPACAP, l'article 77 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, i amb els articles 8.3 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol; o bé, es podrà interposar recurs d'alçada



Doc. original signat per:
Josep Lluç Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 9 de 16



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

si els ha dictat un òrgan les decisions del qual no posen fi a la via administrativa, de conformitat els articles 121 i 122 de la LPACAP i 76 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost.

19.2 Jurisdicció competent

L'ordre jurisdiccional contenciós administratiu és el competent per a la resolució de les qüestions litigioses que es plantegin en relació amb la preparació, l'adjudicació, els efectes, la modificació, el compliment i l'extinció d'aquest contracte



Doc.original signat per:
Josep Lluç Arias Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 10 de 16

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

ANNEX 1. Fitxa tècnica.

Realització de cinc (5) Focus Grups (FG) amb població general (àmbit de Catalunya) de les següents característiques:

- Nombre mínim de persones per grup: 8
- Variables de segmentació:
 - o Edat:
 - 2 FG amb persones de 30 a 44 anys
 - 2 FG amb persones de 45 a 60 anys
 - 1 FG amb persones jubilades de 60 a 75 anys
 - o Poblacions:
 - 3 FG amb persones de Barcelona i resta de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)
 - 2 FG de la resta de Catalunya
 - o Gènere: dones i homes al 50%
 - o Representació de diversos nivells de formació/socials.
 - o Persones en actiu, a excepció del grup de persones jubilades.
- Les reunions de grup seran presencials i telemàtiques, d'acord amb el següent:
 - o Tres reunions presencials (Barcelona i AMB)
 - o Dues reunions telemàtiques (resta de Catalunya)
 - o Durada mínima de les reunions (temps entre la primera i darrera pregunta del qüestionari): 2 hores
 - o Lloc de realització de les entrevistes presencials: seu de l'empresa adjudicatària
- Els grups han de ser conduïts per equip qualificat en investigació qualitativa, i ha de comptar amb una persona responsable del projecte.

Tasques a realitzar

Les tasques a realitzar per portar a terme l'estudi de referència, han de contemplar com a mínim el següent:

- a) Reunió i posada en marxa del projecte
- b) Preparació de les guies de les reunions
- c) Captació dels participants (amb incentiu)
- d) Realització i moderació dels FG
- e) Gravació d'àudio i vídeo de les reunions amb els FG
- f) Transcripció de les reunions
- g) Anàlisi qualitativa de continguts
- h) Elaboració de l'informe de resultats
- i) Presentació de resultats



Doc. original signat per:
Josep Lluç Arias Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 11 de 16



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

ANNEX 2. Qüestionari / Guió de les entrevistes.

El qüestionari s'elaborarà durant l'execució del contracte conjuntament amb els tècnics d'arbitratge.



Doc. original signat per:
Josep Lluç Arias Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 12 de 16



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

ANNEX 3. Declaració i oferta

Contractes basats en l'Acord marc. Model de declaració i oferta. Procediment de la clàusula 33.3 del PCAP

Objecte del contracte: Realització d'una investigació qualitativa sobre el sistema d'arbitratge de consum a Catalunya

Òrgan de contractació: Agència Catalana del Consum

Núm. d'exp.: ACC-2023-46

El/La senyor/a *(noms i cognoms)*, amb DNI *(núm. document)* en nom i representació *(propi/de l'empresa) (nom complet)*, i NIF *(núm. document)*. Actuo en representació de l'empresa en virtut dels poders: *(indiqueu les dades del document on consten els poders, notari, protocol i data)*.

DECLARO

1. Que és vigent tota la documentació i es mantenen les condicions de solvència, capacitat i representació requerides i que consten acreditades en l'expedient de contractació tramitat pel Centre d'Estudis d'Opinió de l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de la Generalitat de Catalunya, CEO-2021-17, així com la relativa a l'acreditació de la personalitat i representació. També es mantenen els compromisos d'adscripció de personal i dels mitjans materials per a l'execució del contracte en les condicions que es van oferir en l'Acord marc.

(En el cas que hagin variat aquestes condicions heu d'haver comunicat i presentat la documentació justificativa al CEO tal com preveu la clàusula trentena del PCAP de l'Acord marc)

2. Que en el cas de resultar adjudicatari/ària del contracte basat:

- ☐ L'empresa disposa dels mitjans requerits en els termes de l'Acord marc i del CC
- ☐ Sol·licito la constitució de la garantia definitiva mitjançant retenció en el preu, si s'escau,
- ☐ Autoritzo l'òrgan de contractació a obtenir directament l'acreditació de trobar-se al corrent en el compliment de les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat Social.

3. **Oferta.** Assabentat/da de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatari/ària del contracte del servei indicat en l'encapçalament em **comprometo** a:

- a) Executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats en el document de condicions d'execució del contracte referit en l'encapçalament.



Doc. original signat per:
Josep Lluç Arias Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 13 de 16

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

b) Fer-ho pel preu que s'indica tot seguit: Preu unitari per reunió de grup (sense IVA):
(import €)

c) Reduir el calendari total establert al punt 4.3 del CC, mantenint els mateixos paràmetres de qualitat tècnica:

☐ sí, ____ dies naturals de reducció (heu d'indicar el nombre de dies, si marqueu Sí, però no indiqueu cap nombre es considerarà que no feu cap oferta en aquest aspecte).

☐ no

d) Experiència addicional de la persona responsable de l'estudi en projectes de característiques similars:

☐ sí, ____ nombre d'estudis de característiques similar en què ha participat (heu d'indicar el nombre total d'estudis, si marqueu Sí, però no indiqueu cap nombre es considerarà que no feu cap oferta en aquest aspecte) .

☐ no

Per obtenir punts en aquest apartat, les empreses hauran de presentar un document amb la relació d'estudis en els quals ha participat la persona proposada com a responsable de l'estudi

e) Informe de resultats amb programari interactiu de visualització de dades

☐ sí, s'inclou la realització d'un informe de resultats utilitzant programari interactiu de dades, com ara Power BI, Tableau o equivalent.

☐ no, s'inclou la realització d'un informe de resultats utilitzant programari interactiu de dades, com ara Power BI, Tableau o equivalent

4. L'adreça/es de correu electrònic on rebre les comunicacions relatives a aquest expedient i els avisos de les posades a disposició de les notificacions electròniques mitjançant el servei e-NOTUM; la/les persona/es autoritzada/es a accedir a les notificacions electròniques; el/els número/os de telèfon/s mòbil/s on rebre els avisos esmentats, així com, si escau, la contrasenya d'un sol ús per accedir a les notificacions, són:

Adreça/es:

Nom i cognoms i NIF de la persona o persones autoritzades:

Número de telèfon o telèfons mòbils:

Signat electrònicament



Doc.original signat per:
Josep Lluç Arias Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 14 de 16



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

ANNEX 4. Contractes basats en l'Acord marc. Model d'escrit del contractista de l'Acord marc que no presenta oferta

Òrgan de contractació: Agència Catalana del Consum

Senyor/a,

L'empresa que represento _____, amb NIF _____ ha rebut una invitació per presentar oferta en el contracte basat en l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de la Generalitat de Catalunya (CEO-2021-17) següent:

Objecte del contracte: Realització d'una investigació qualitativa sobre el sistema d'arbitratge de consum a Catalunya

Núm. d'exp.: ACC-2023-46

En compliment del que preveu la clàusula 33 del Plec de clàusules administratives de l'Acord marc, i el document que regeix el contracte us comunico que l'empresa que represento no presenta oferta per les raons que indico tot seguit:

(cal que motiveu de forma suficient les raons per les quals no presenteu oferta)

Signat electrònicament



Doc. original signat per:
Josep Lluç Arias Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 15 de 16

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

ANNEX 5. Entrega de resultats

Apartat de la prescripció 2.2.		Moment de lliurament
F.2	Document d'autorització de cessió d'imatge de tots els participants	
G	Informe de treball de camp	
J.3a	Fitxa tècnica	
J.3b	Guió en versió catalana, castellana	
J.3d	Transcripció literal de les reunions*	
J.3e	Informe del buidat de dades brutes agrupades per categories	
J.3f	Informe descriptiu de resultats	
J.3g	Document de presentació de resultats	

* A l'hora de fer les transcripcions caldrà que l'empresa elimini qualsevol informació que pugui permetre a l'ACdC identificar directa o indirectament a les persones participants.



Doc. original signat per:
Josep Lluç Arias Arias
20/07/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 20/07/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



086Q2LEIO83UPS4IGHFK8HLR7CG5GZSU

Data creació còpia:
20/07/2023 13:56:28

Pàgina 16 de 16