

CONTRACTE RELATIU AL

**SERVEI DE CAPTACIÓ DE PARTICIPANTS PER LA REALITZACIÓ DELS ESTUDIS DE MERCAT
QUANTITATIUS DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ NÚM. OSE00024/2023

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX

- 1.** Introducció
- 2.** Objecte
- 3.** Objectius i finalitat del contracte
- 4.** Abast i descripció del servei
- 5.** Planificació fases del servei
- 6.** Volumetria
- 7.** Condicions del servei
 - 7.1.** Model de relació
 - 7.1.1.** Comitè de direcció
 - 7.1.2.** Equip de treball i perfils professionals
 - 7.2.** Execució del servei
 - 7.2.1.** Requisits d'execució del servei
 - 7.2.2.** Mecanismes de control i reporting (lliurables)
 - 7.2.3.** Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 7.2.4.** Sistema de penalitzacions
- 8.** Auditories
- 9.** Altres condicions
 - 9.1.** Horari del servei
 - 9.2.** Mitjans tècnics requerits (aplicacions, programes...)

1. INTRODUCCIÓ

La Universitat Oberta de Catalunya (endavant, “la UOC”) és una universitat innovadora, arrelada a Catalunya i oberta al món, que forma les persones al llarg de la vida contribuint al seu progrés i al de la societat, alhora que duu a terme recerca sobre la societat del coneixement.

La present licitació engloba les necessitats de captació de participants de l'Àrea de Anàlisi i Investigació de Mercats de Marketing (AIM) per la realització d'estudis interns i de l'Àrea de R&I (Àrea de Recerca i Investigació) per l'execució de projectes d'investigació de la UOC.

El departament de Màrqueting de la UOC és l'òrgan competent per a desenvolupar campanyes publicitàries multicanal (display, cerca a google, xarxes socials, email) amb l'objectiu de captar nous estudiants. La cerca constant per millorar el rendiment de conversió de les campanyes fa que s'explorin noves fórmules que permetin assolir aquesta fita.

Un indicatiu que permet millorar el rendiment de la conversió és adaptar l'argument de venda dels productes (programes formatius) al llenguatge de l'usuari que fa la cerca d'aquests productes. Les noves tecnologies permeten poder implementar aquest tipus d'estratègies de forma que optimitzin el temps i recursos invertits per la universitat.

És per això que el grup operatiu Anàlisi i investigació de Mercats (en endavant AIM) de l'Àrea de Marketing, porta a lloc diverses accions d'investigació, gestionades internament, que ofereixen informació rellevant relativa a l'usuari i a les seves preferències com a altres agents implicats.

Per altra banda, l'Àrea de Recerca i Investigació de la UOC (endavant R&I) treballa per donar respostes a les necessitats dels professionals que participen en l'activitat d'investigació amb pressupost de finançament extern i als diferents centres interns d'investigació de la UOC. Aquestes necessitats requereixen, en alguns casos, de la captació de participants per poder desenvolupar les activitats planificades dins de projectes a executar per als col·lectius o grups d'investigació.

2. OBJECTE

Amb l'objectiu de conèixer millor el mercat tant nacional com internacional (concretament podria ser sobretot als països de Llatinoamèrica (LATAM), com en alguns casos puntuals a Europa i Nord Amèrica) i, en conseqüència tenir una major possibilitat d'apropar-nos de forma més eficient als nous públics, les àrees implicades (AIM i R&I, endavant “àrees implicades”) de la UOC requereixen la contractació d'un servei de captació de participants, mitjançant enquestes, per donar cobertura als estudis de mercat quantitativs realitzats de forma interna (AIM), i per l'execució de projectes d'investigació de la UOC (R&I).

L'objectiu d'aquest plec és la contractació d'un servei que ens permeti arribar i identificar a persones que vulguin participar en els nostres estudis, és a dir, contractar una empresa que s'encarregui de contactar a persones prèviament enregistrades a les seves bases de dades, i que participin voluntàriament en enquestes. D'aquesta manera podrem dur a terme les anàlisis que donin resposta a les necessitats de coneixement de la UOC.

L'objectiu d'aquest servei és la programació i digitalització (creació d'un enllaç web, per fer accessible el qüestionari a la UOC i als participants) dels qüestionaris prèviament elaborats per la UOC en format Word, així com la captació de participants pels estudis o projectes d'investigació que internament realitzarà la UOC. Es tracta que l'empresa contractista contacti als participants utilitzant el mètode més adequat per fer efectiva la captació final.

Les empreses que participin en el present procediment hauran de basar el seu contracte principalment en l'abast i descripció establerts a l'apartat 4 del present PPT.

La justificació de contractar aquest servei es dona com a conseqüència de la necessitat d'adaptar la informació generada a les necessitats específiques de la UOC, amb un nivell de profunditat que no es possible aconseguir, ja que la UOC no disposa de BBDD de participants externs (panel) que permeti realitzar la captació de forma interna per les àrees implicades. A més a més, disposar d'aquest servei, ens dona la llibertat de treballar amb informació de primera mà, empoderant-nos en el tractament i anàlisi de la informació, així com estalviar costos associats a serveis de consultoria als que podem donar resposta internament.

3. OBJECTIUS I FINALITAT DEL CONTRACTE

Els objectius del present contracte de licitació són:

- Tenir la possibilitat d'arribar al nostre públic objectiu de forma directa, sense passar per un intermediari que tracti les dades que es generen.
- Reduir considerablement els costos i els temps associats a la contractació d'una consultoria que faci tot l'anàlisi per part de la UOC.
- Aprofitar molt més la informació generada en aquests estudis, analitzant les dades generades de primera mà i traient tota la informació necessària per arribar als nostres objectius i conèixer molt millor el mercat i a l'estudiant.
- Tenir molt més control del procés d'elaboració dels estudis, ja que podrem disposar de la informació quan i com la necessitem.

4. ABAST I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei demandat per la UOC a través del present plec de prescripcions tècniques comprèn un conjunt d'activitats necessàries per complir els objectius descrits a l'apartat anterior i garantir el correcte funcionament del servei durant el període de durada del contracte.

Dins de l'àmbit de la investigació de mercats la major part dels estudis que es duen a terme necessiten de la participació de persones que comparteixin informació sobre el tema i els aspectes que es vulguin analitzar, pel que es requereix dur a terme el procés previ de contacte i captació d'aquestes persones per la participació en estudis. **A aquest procés de captació ho anomenem treball de camp**, i només és una part de tot el procés d'un estudi de mercat.

La captació de participants és diferent segons la tipologia d'estudi que es vulgui dur a terme.

En el cas de les captacions per estudis, es defineix l'abast del treball de camp com el procés de digitalització d'un qüestionari prèviament realitzat per la UOC i el procés de captació via correu electrònic amb un enllaç de participació, telèfon o a peu de carrer d'uns possibles participants dels quals la informació personal i de contacte es troba allotjada en els servidors i les bases de dades del contractista (panel).

Aquest tipus d'estudi a realitzar internament per la UOC, són d'una durada curta (de 5 a 20 minuts), els incentius són petits en comparació amb els qualitatius (segons la durada del qüestionari), i les mostres són grans (a partir de 250 enquestats per estudi).

El resultat d'aquest treball de camp és un fitxer en format digital (SPSS, Excel, CSV) amb les respostes de les enquestes **anonimitzades**.

La UOC serà l'encarregada de preparar les instruccions de participació i de fer l'enviament dels qüestionaris als possibles participants a captar pel contractista. No obstant, en el cas que sigui necessari mantenir l'anonimat de qui fa l'encàrrec de captació o l'estudi final (en aquest cas la UOC), per evitar condicionar els resultats de l'estudi, el contractista s'encarregarà de fer l'enviament de les instruccions de participació a les persones seleccionades.

5. PLANIFICACIÓ FASES DEL SERVEI

FASE D'ESTUDI PREVI:

Aquesta fase es realitzarà a través d'un screening requerit al contractista per part de la UOC o a través del coneixement obtingut d'estudis previs.

- En el cas de ser necessari un estudi previ per poder definir l'IR (índex de resposta), que és el percentatge de persones que compleixen amb els requisits necessaris per participar en l'estudi, és sol·licitarà al contractista un *screening*.

S'entén com *screening*, l'enviament d'una enquesta, a tota la gent inscrita en el panel del contractista, que sigui susceptible de participar en un projecte d'estudi quantitatiu, només amb les preguntes que ens permetin definir clarament el *target*, amb l'objectiu de mesurar el percentatge de persones que compleixen amb aquesta característica particular (l'IR).

Per exemple, si es vol fer una enquesta a persones de 18 a 30 anys amb cotxes blaus, primer es realitza un screening preguntant a persones d'aquestes edats si tenen cotxe i de quin color és. Si el 20% de la mostra respon que té un cotxe blau, aquest serà l'IR.

- En el cas de no ser necessari l'*screening* i poder utilitzar els coneixement o resultats obtinguts d'estudis previs realitzats al departament AIM, la UOC facilitarà l'IR obtingut al contractista en el moment de fer la demanda/petició del camp quantitatiu (captació requerida per un projecte o estudi determinat)..
- Un cop obtingut l'IR, bé facilitat per la UOC o bé obtingut a través de la realització de l'*screening*, es requerirà l'elaboració del pressupost al contractista segons els requeriments de l'encàrrec, sense superar els preus unitaris definits al contracte signat amb el contractista. .

FASE D'EXECUCIÓ I SEGUIMENT

- Definició del target a qui se li enviarà el qüestionari a realitzar per part de la UOC.

- Elaboració del qüestionari a enviar als participants a realitzar per part de la UOC.
- Programació (digitalització) del qüestionari, amb enllaç de seguiment que la UOC pugui testear abans d'enviar-lo als participants, a realitzar per part del contractista.
- Selecció, per part del contractista, de les persones de la BBDD que compleixen amb els requisits de participació.
- Enviament de les comunicacions (normalment via e-mail) per participar, per part del contractista. Un cop validat l'enllaç entre la UOC i el contractista, el contractista enviarà les comunicacions (s'estableix un termini per fer l'enviament de les comunicacions per participar, a les persones de la BBDD definida, en un màxim de 24 hores (1 dia laboral), a comptar des del dia de validació de l'enllaç de prova per part de la UOC. Només en els casos necessaris, s'estableix un termini per fer l'enviament dels recordatoris de participació als panelistes que no hagin respost l'enquesta en un màxim de 72 hores (laborals) després de la primera invitació, amb un màxim de dos e-mails de recordatori per panelista.
- Consistència de la qualitat de les respostes obtingudes, mitjançant la incorporació de preguntes de control que comprovin que l'enquestat és conscient de les seves respostes, a realitzar per part del contractista.
- Controlar en tot moment que l'entrada de participants sigui proporcional a les quotes establertes en el pressupost amb l'enllaç de seguiment, per part del contractista.

FASE TANCAMENT

- Enviament per part del contractista del fitxer amb les respostes dels participants anonimitzades.

6. VOLUMETRIA

Les tarifes s'estableixen segons els següents conceptes:

- El preu es determina mitjançant preus unitaris (per tipologia d'enquesta) que tenen la consideració de preus màxims (la facturació es fixarà mensualment en funció a aquests preus i dels preus oferts pel contractista), segons s'indica a l'apartat E del PCP.
- Dins d'aquest preu s'inclouen els conceptes de programació, enviament de les invitacions, hosting de les respostes i lliurables, entre d'altres qüestions indicades en aquest plec.
- La unitat de mesura per fer la valoració econòmica del servei és la realització d'enquestes per poder confeccionar el camp quantitatiu, calculat d'acord amb l'Índex de resposta (IR) requerit per la UOC en cada cas concret a la fase d'estudi previ.

El pressupost de licitació que figura al Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCP) s'ha determinat atenent a l'estimació dels estudis quantitatius que es té previst realitzar durant l'execució del contracte per realitzar la nostra activitat habitual i donar servei a les diferents necessitats que pugui haver-hi internament a la UOC, en quant a estudis de mercat o projectes d'investigació diversos que hi pugui haver (perfil, notorietat, producte, etc.).

En relació amb això, es preveu realitzar de forma interna a la UOC diferents estudis o projectes d'investigació quantitatius que tindran un número de respostes diferents segons les necessitats de cada acció a realitzar a la UOC. S'ha fet una estimació per calcular el pressupost anual del servei, tenint en compte com a màxim es realitzarien un total de 7.000 enquestes per la captació quantitativa a l'any, on només es podrà requerir screening a tan sols 1.000 unitats d'aquestes, segons la següent classificació per tipologies:

- IR 75-100%: es preveu que es realitzaran un total de 500 enquestes d'aquesta tipologia

- IR 50-74%: es preveu que es realitzaran un total de 500 enquestes d'aquesta tipologia
- IR 30-49%: es preveu que es realitzaran un total de 1.000 enquestes d'aquesta tipologia
- IR 20-29% (més habituals): es preveu que es realitzaran un total de 5.000 enquestes d'aquesta tipologia (3.000 AIM i 2.000 R&I)

TIPOLOGIA ENQUESTA	VOLUM ESTIMAT/UNITATS
IR 75-100%	500
IR 50-74%	500
IR 30-49%	1.000
IR 20-29%	5.000
SCREENING (REQUERIR TAN SOLS A 1.000 ENQUESTES DE LES PREVISTES)	1.000
TOTAL VOLUMETRIA ANUAL	7.000 enquestes/any

Hem de remarcar que aquestes previsions, són unes aproximacions a les comandes que possiblement es realitzaran i aquests poden variar en funció a cada tipologia, sempre sense superar el preu màxim fixat per aquesta licitació ni els preus unitaris màxims estipulats.

En aquest sentit, cal tenir en compte que els volums que s'indiquen al plec de prescripcions tècniques són a títol informatiu i s'han d'interpretar com una simple estimació no vinculant del servei a realitzar per l'empresa que resulti contractista.

7. CONDICIONS DEL SERVEI

7.1. Model de relació

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats de l'empresa contractista i la UOC en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i nivell de la prestació dels serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.

7.1.1. Comitè de Direcció

La supervisió dels treballs així com les funcions de Direcció General de les accions a realitzar per l'empresa contractista corresponen als responsables de l'Àrea de Màrqueting de la UOC, i si aquests ho consideren convenient, podran establir determinades normes de procediment.

Les normes de procediment poden contemplar els següents aspectes:

- Reunions de treball amb l'empresa contractista (presencials i telemàtiques).
- Informes sobre com s'està portant a terme el servei.
- Aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament en els documents contractuals i que calgués regular per a una òptima execució del contracte.

Els responsables de Màrqueting de la UOC exerciran les següents funcions:

- Vetllar per la correcta realització del servei.

- Garantir que la informació aportada per l'empresa contractista sigui fiable.
- Determinar i fer complir el protocol establert per la realització del servei contractat.
- Fixar el calendari de reunions amb el contractista.
- Decidir l'acceptació de les modificacions proposades per part de l'empresa contractista, en aspectes de gestió en l'execució del contracte, per a una òptima execució del contracte.
- Aquells aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament als documents contractuals que calgués regular per a una òptima execució del contracte.

Per part de la UOC, es designarà un responsable del servei per cada àrea peticionaria (un per AIM i altre per R&I) com a únic interlocutor amb l'empresa contractista.

Per part de l'empresa contractista, es designarà un responsable del servei com a únic interlocutor amb la UOC, amb la funció de canalitzar les comunicacions, instruccions, consultes i modificacions que es produeixin en l'execució del contracte així com dur a terme les activitats, en l'àmbit dels serveis, necessàries per a la correcta prestació d'aquests.

El responsable del contracte de la UOC estarà en estreta col·laboració amb el responsable del contracte de l'empresa contractista que com a interlocutor únic proporcionarà tota la informació necessària per poder conèixer amb el detall suficient l'avanç del servei en curs.

7.1.2. Equip de treball i perfils professionals

Per a la gestió del servei es requereix que l'empresa contractista compti amb:

- Un (1) Gestor de Projecte. El Gestor de Projecte serà l'interlocutor únic (encara que pot existir la necessitat puntual de parlar directament amb alguna altra persona de l'equip). El Gestor de Projecte, com a responsable del projecte, ha de coordinar l'execució dels treballs i realitzar la planificació d'aquests, així com supervisar i controlar la qualitat de les activitats desenvolupades pel seu equip .

En el cas que el Gestor de Projecte no es trobi en disposició d'encarregar-se de les tasques descrites en el present Plec de Prescripcions Tècniques per motius de qualsevol índole (vacances, baixa per malaltia, etc.), una altra persona amb les mateixes característiques tècniques i els mateixos coneixements serà la responsable de gestionar les funcions relatives a la seva tasca assignada.

De la mateixa forma, es precisa que l'empresa contractista compti amb un equip tècnic format, com a mínim, pels següents experts:

- 1 Programador sènior d'enquestes, que s'encarregarà de la programació de les enquestes
- 1 Gestor del treball de camp, que s'encarregarà del treball de camp i la realització de les enquestes.

A més, l'empresa contractista ha de disposar d'un equip mínim de professionals suficientment dimensionat, segons el requerit als plecs rectors, per poder donar solució i cobertura a la UOC en funció de les seves necessitats. Per tant, serà responsabilitat de l'empresa contractista disposar dels recursos necessaris per a la realització del servei complint amb el nivell de servei establert.

Els perfils de **Gestor de projecte i Programador sènior** podran desenvolupar-se per la mateixa persona.

7.2. Execució del servei

7.2.1. Requisits d'execució del servei

- Se celebraran trobades presencials i/o virtuals síncrones amb la plataforma que determini la UOC entre els tècnics i responsables de la UOC i els de l'empresa contractista, siguin periòdics o discrecionals, segons es determini a l'inici del contracte. A l'inici del període de prestació del servei, es preveu que les reunions es puguin realitzar setmanalment, ja sigui presencials i/o virtuals.
- En qualsevol cas, com a mínim, s'establirà una reunió mensual presencial en les instal·lacions de la UOC o de forma telemàtica. Els motius d'aquestes reunions poden ser de rendició de comptes, d'anàlisi i discussió, de preparació, etc. Aquesta reunió serà de caràcter obligatori.
- A més de les reunions als centres de treball de la UOC i/o virtuals síncrones, hi haurà altres vies de comunicació per al treball ordinari: correu electrònic, telèfon o unes altres, sempre en el context del treball d'oficina. L'empresa contractista també ha d'estar disposada a rebre a tècnics i responsables de la UOC en les seves instal·lacions, per efectuar reunions presencials. La intenció és que la flexibilitat i les possibilitats siguin màximes, perquè la relació resulti fluida i eficaç.
- El servei d'allotjament (hosting) serà extern a la web de la UOC, i el seu responsable serà l'empresa contractista.
- L'empresa contractista s'obliga a:
 - Traspasar les dades obtingudes des del seu sistema al CRM de la UOC.
 - No fer ús de les dades obtingudes des del seu sistema.
 - No conservar cap dada identificativa al seu servidor.
 - Destruir les dades obtingudes des del seu sistema quan s'hagi completat el traspàs de dades des d'aquest al CRM de la UOC.
- El contractista té l'obligació de posar els mitjans necessaris (tecnologia, software, recursos humans...) per poder desenvolupar el servei, seguint com a mínim el pautat a l'apartat 9.2 del PPT.

7.2.2. Mecanismes de control i reporting (lliurables)

Per a complir amb la correcta prestació del servei, per cada encàrrec l'empresa contractista haurà de presentar, amb caràcter obligatori, els següents lliurables:

- LLIURABLE 1: En cas de ser necessari, un fitxer SPSS, Excel o CSV amb totes les respostes obtingudes en l'screening. S'estableix el termini d'entrega en 48h (laborals) des de la seva sortida a camp (2 dies laborables), en els casos establerts segons la fase d'estudi previ.
- LLIURABLE 2: Un arxiu PDF o WORD amb el pressupost de la captació a realitzar, detallant: número d'enquestes, temps de durada del qüestionari, IR, preu total unitari (per enquesta) en

funció als trams estipulats com preus unitaris al PCP, públic objectiu i durada de tot el procés. S'estableix termini per rebre el pressupost, tot seguint els preus unitaris fixats a la present licitació i a l'oferta presentada pel contractista, en un màxim de 3 dies laborables des de la data on s'estableix el IR o s'envia aquesta informació al contractista per part de la UOC.

- LLIURABLE 3: Un enllaç web de prova (testeig) del qüestionari 3 dies laborables després de la programació del mateix un cop aprovat el pressupost anterior per part de la UOC.
- LLIURABLE 4: Un enllaç de seguiment per a veure el desenvolupament del treball de camp (s'estableix un termini de 24 hores (1 dia laborable) des de l'enviament de les primeres invitacions per fer l'enviament de l'enllaç de seguiment de les respostes del treball de camp).
- LLIURABLE 5: Un fitxer SPSS, Excel o CSV amb totes les respostes obtingudes durant el treball de camp. Aquestes respostes han d'estar anonimitzades per impedir la identificació dels participants. S'estableix termini per rebre aquest fitxer en un màxim de 24h (1 dia laborable) a comptar des del tancament del treball de camp.
- LLIURABLE 6: En cas de ser necessari, a requeriment de la UOC, un fitxer SPSS, Excel o CSV amb les respostes i els contactes obtinguts durant el treball de camp, on es poden veure tant les respostes senceres com les dels enquestats que no acabin l'enquesta per no passar els filtres. S'estableix termini màxim de 24h (1 dia laborable) per rebre aquest fitxer.

7.2.3. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els ANS serviran per definir els compromisos de servei acordats entre la UOC i el contractista del contracte de licitació i s'hauran d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment.

Es considerarà que l'empresa contractista incompleix obligacions derivades del present contracte de licitació i es procedirà a la imposició de penalitats en els següents supòsits:

- No respectar la data del lliurament dels lliurables finals (vegeu apartat 7.2.2. "*Gestió de documents o lliurables*").

7.2.4. Sistema de Penalitzacions

El contractista estarà subjecte al sistema de penalitzacions fixat a l'apartat AF al Plec de Clàusules Particulars, les quals també inclouen l'incompliment dels nivells de servei establerts en el Plec de Clàusules Particulars.

8. AUDITORIES

La UOC es reserva el dret a realitzar tots aquells controls i inspeccions que cregui oportuns amb la finalitat de garantir el compliment del contracte, de forma que podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada.

El contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclou el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal de la UOC o als tercers subcontractats.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal del contractista. En els casos en què la UOC demani una col·laboració activa del personal del contractista, es donarà avís amb una setmana d'antelació.

9. ALTRES CONDICIONS

9.1. Horari del servei

Es considerarà franja de servei laborable el tram horari en el qual es desenvoluparà el servei de forma habitual. La franja de servei laborable s'estableix de dilluns a divendres de 09.00 hores a 18.00 hores, tot tenint en compte el calendari laboral de la UOC. Durant aquesta franja horària l'empresa contractista atendrà qualsevol petició telefònica del personal de la UOC.

9.2. Mitjans tècnics requerits

L'empresa contractista ha de disposar dels mitjans tècnics que s'estableixin a l'apartat R del Quadre de característiques del PCP.

Sra. Silvia Soler García
Directora de l'Àrea de Màrqueting de la Universitat Oberta de Catalunya