



Plec de condicions tècniques del treball de camp de l'Enquesta de mobilitat segura i sostenible de Catalunya, edició 2024

1. OBJECTE I JUSTIFICACIÓ DEL TREBALL

Aquest contracte està destinat a realitzar una nova enquesta: Enquesta de mobilitat segura i sostenible de Catalunya (EMSSC) que durà a terme el Departament d'Interior per a l'estudi de les percepcions i hàbits de mobilitat de la ciutadania a Catalunya.

Es considera que l'enquesta és l'instrument més adient per a mesurar aquestes variables ja que permet inferir a nivell poblacional les experiències i les percepcions observades en una mostra aleatòria i representativa de les persones residents a Catalunya.

Aquest contracte té per objecte específic la realització del treball de camp de l'Enquesta de Mobilitat segura i sostenible de Catalunya en la seva edició de l'any 2024, referent a dades de l'any 2023 i 2024. Aquesta enquesta és una operació estadística oficial, inclosa en el Programa anual d'actuació estadística per a l'any 2024, dins del Pla Estadístic de Catalunya 2017- 2020, actualment prorrogat.

L'objecte d'aquest contracte consisteix en les tasques següents que haurà de desenvolupar l'empresa adjudicatària:

- La confecció i desenvolupament de l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari CATI (Computer Assisted Telephone Interview).
- La confecció i desenvolupament de l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari CAWI (Computer Assisted Web Interview).
- La selecció i formació dels/de les entrevistadors/ores.
- La realització d'un test de l'aplicatiu amb emissió de trucades reals i la comprovació dels fitxers resultants.
- La realització d'un test de l'aplicatiu amb qüestionaris emplenats en línia autoadministrats i la comprovació dels fitxers resultants.
- La realització de les entrevistes telefòniques i el seu enregistrament. La mostra concreta la realitzarà el Departament d'Interior amb la col·laboració de l'IDESCAT. El Departament d'Interior lliurarà els telèfons i les dades personals bàsiques (nom i cognoms) de les persones seleccionades a l'empresa adjudicatària abans d'iniciar el treball de camp. Els telèfons que formin part de la mostra podran ser tant línies fixes com mòbils.
- La recollida de la informació amb metodologia telefònica i amb metodologia en línia autoadministrada.
- La codificació de les preguntes obertes.
- La supervisió de la qualitat del treball de camp.
- El lliurament diari del fitxer de dades amb totes les variables del qüestionari.
- El lliurament d'informes de seguiment del treball de camp. Un informe de producció amb periodicitat diària, un informe sobre la durada mitjana de les entrevistes



realitzades amb periodicitat setmanal i un informe de seguiment de la utilització del directori telefònic amb caràcter setmanal.

- El lliurament setmanal d'informes de seguiment del treball de camp (producció diària, durada mitjana de les entrevistes i registres telefònics utilitzats).
- El lliurament de fitxers parcials de dades. Fitxers amb periodicitat diària que continguin totes les variables relatives a les entrevistes finalitzades fins aquell moment.
- La realització de les retrucades (a persones ja entrevistades, tant telefònicament com en línia autoadministrada) necessàries per tal de resoldre les inconsistències detectades en el control de qualitat.
- El lliurament dels fitxers de dades definitius amb les característiques que s'indiquin i sense cap mena de tractament estadístic.
- El lliurament d'un informe final del treball de camp on es detallin les tasques portades a terme per l'empresa adjudicatària (amb especial atenció a l'anàlisi de les entrevistes no aconseguides, codificades d'acord amb els criteris establerts en aquest Plec). Així mateix també s'inclourà un informe que especifiqui el temps d'administració mitjà de cada una de les preguntes del qüestionari, de cadascun dels blocs i del total de cada entrevista, expressat en segons, i els motius de la no resposta. S'haurà de fer un anàlisi separat del temps d'administració mitjà per les entrevistes telefòniques i les entrevistes en línia.
- El lliurament de tots els suports emprats en l'enregistrament de les entrevistes realitzades.

L'empresa adjudicatària durà a terme aquestes tasques a partir del qüestionari i del disseny mostral que li proporcionarà el Departament d'Interior.

La substitució de les unitats mostrals que resulti necessària es farà seguint els criteris establerts pel Departament d'Interior. I tant l'aplicació informàtica per a la gestió del qüestionari com el fitxer de dades hauran d'ajustar-se als requeriments del Departament d'Interior.

És a dir, les tasques, que expressament no es regulin en aquest plec, relacionades amb el disseny i la redacció del qüestionari, el disseny de la mostra, el disseny de la base de dades, els criteris de codificació, de depuració i la ponderació de les dades obtingudes així com el seu tractament estadístic, informàtic i la seva anàlisi no són objecte d'aquest contracte i seran realitzades pel Departament d'Interior amb l'assistència tècnica de l'Institut d'Estadística de Catalunya.

En definitiva, el contingut específic d'aquest contracte pot definir-se de la manera següent:

La confecció i desenvolupament de l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari per entrevistes telefòniques i en línia autoadministrades (CATI i CAWI) per realitzar el treball de camp d'una enquesta representativa adreçada a persones residents en habitatges familiars a Catalunya, de 16 anys o més.



El nombre d'entrevistes telefòniques i en línia autoadministrades assistides per ordinador (sistema CATI i CAWI), serà un total de 7.000 d'acord amb la mostra que determini el Departament d'Interior.

Les entrevistes telefòniques (entre 2.000 i 2.800) tindran una durada mitjana de 15 a 20 minuts.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL TREBALL DE CAMP

La informació s'obtindrà a partir d'entrevistes telefòniques i web assistides per ordinador, d'una mostra representativa de la població catalana, amb les característiques següents:

Disseny i selecció de la mostra: El disseny de la mostra i l'establiment dels criteris de substitució de les unitats mostrals seran realitzats pel Departament d'Interior i l'IDESCAT. La selecció de les persones que formin part de la mostra es durà a terme d'acord amb els criteris que estableixi el Departament d'Interior i serà lliurat per l'IDESCAT.

Unitat mostral: Les unitats mostrals seran persones físiques, residents a Catalunya, de 16 anys d'edat o més i caldrà que responguin personalment a l'entrevista.

En les enquestes telefòniques, el telèfon, lliurat per l'IDESCAT, haurà de correspondre amb el del domicili habitual o telèfon mòbil de la persona seleccionada. El Departament d'Interior podrà decidir comunicar a les persones seleccionades, mitjançant una carta, que han estat seleccionades per respondre l'enquesta.

El nombre de comunicacions a cada persona seleccionada el decidirà i anirà a càrrec del Departament d'Interior.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un telèfon gratuït 900 (amb contestador automàtic 24 hores els 7 dies de la setmana) per tal que les persones seleccionades que rebin carta puguin contactar amb l'empresa per realitzar l'enquesta de forma telefònica. L'empresa, dins de l'horari del treball de camp tindrà l'obligació d'atendre la trucada, recollir les dades de contacte de la persona (telèfon, edat, població de residència) i trucar-la en el moment que la persona demani respondre l'entrevista (sempre dins de l'horari establert en aquest plec).

Tipus d'entrevista: El tipus d'entrevista serà telefònica assistida per ordinador (sistema CATI), mitjançant una persona enquestadora degudament formada o mitjançant el sistema CAWI a través de qüestionaris en línia autoadministrats.

L'empresa adjudicatària adoptarà les indicacions derivades del control de qualitat que durà a terme el Departament d'Interior.

El treball de camp començarà amb la confecció de l'aplicació informàtica per part de l'empresa adjudicatària. Cal tenir en compte que, tot i que pot haver una versió de l'aplicació informàtica per fer les entrevistes telefòniques, s'ha de disposar d'una versió per fer les entrevistes en línia autoadministrades, que compleixi els requisits d'accessibilitat i d'imatge corporativa de la Generalitat de Catalunya.



Un cop finalitzat i s'hagi provat el seu correcte funcionament, el Departament d'Interior enviarà, si escau, les cartes a les persones seleccionades per contestar l'enquesta.

El Departament d'Interior enviarà, si ho considera necessari, una carta a les persones seleccionades com a substitutes.

Llengües de treball: Caldrà disposar de dues versions escrites, en el mateix format, del qüestionari informatitzat: una en català i l'altra en castellà. Les entrevistes telefòniques començaran sempre en català, però es durà a terme en català o en castellà d'acord amb la preferència idiomàtica de la persona entrevistada. En conseqüència, les persones entrevistadores i la resta de persones assignades a l'estudi, hauran de tenir un domini perfecte del català i del castellà.

Durada de l'entrevista: L'entrevista telefònica tindrà una durada mitjana de 15 a 20 minuts a partir del moment en què s'iniciïn les preguntes del qüestionari. La introducció prèvia, les trucades prèvies per localitzar a la persona seleccionada a la mostra i/o els aplaçaments no computaran a efectes de durada de l'entrevista i caldrà que en els informes aquests temps es comptin de forma independent. Per calcular el temps de l'entrevista només serà vàlid aquell emprat per contestar el qüestionari.

Horari del treball de camp: Les entrevistes telefòniques es realitzaran de dilluns a divendres, excepte festius i ponts, de 10.00 a 22.00 hores. Els dissabtes també es realitzaran entrevistes amb l'objecte, sobretot, de dur a terme les retrucades que resultin necessàries, en un horari mínim de 11.00 a 16.00 hores.

Les entrevistes en línia autoadministrades estaran disponibles les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, durant tota la duració del treball de camp.

Personal assignat per l'empresa adjudicatària per a la realització del treball: L'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, dels següents llocs de treball assignats al treball de camp amb les funcions que s'indiquen i tenint en compte que una mateixa persona no pot assumir més d'una de les funcions que es determinen:

- Director/a del treball. Serà la persona encarregada de fer la interlocució entre l'empresa i el Departament d'Interior.
- Codificador/a. Mínim 2 persones. Fer el seguiment de les entrevistes realitzades mitjançant escoltes aleatòries per comprovar la correcta realització. Cal que, com a mínim, facin en total 10 escoltes diàries de revisió.
- Coordinador/a de les persones entrevistadores. Mínim, una persona pel torn de matí i una pel torn de tarda. Fer la coordinació i servir de nexa d'unió entre les persones entrevistadores i la resta de persones assignades al treball de camp per tal d'informar, corregir i resoldre incidències, deficiències, consultes, errors o propostes de millora aportades per les persones entrevistadores o la resta de l'equip de treball.
- Informàtic/a. Confeccionar l'aplicatiu informàtic de gestió del qüestionari (telefònic i en línia autoadministrat) i gestionar les possibles errades, canvis, propostes de millora, etc..., que es produeixin en relació amb l'aplicatiu.



- Persones entrevistadores. Mínim 8 persones per dia (de les quals 3 com a mínim en el torn de matí (de 10.00 a 16.00 hores) i 5, com a mínim, en el torn de tarda (de 16.00 a 22.00 hores)).

Lloc d'ubicació del treball de camp: L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una oficina on treballin totes les persones assignades per a la realització del treball de camp.

Formació de les persones entrevistadores: L'empresa adjudicatària serà responsable de la formació de les persones entrevistadores que participin en l'operació de camp. S'haurà de garantir nivells idèntics de formació a totes les persones entrevistadores amb independència del moment en què s'incorporin a l'operació de camp, i com a mínim, aquesta formació haurà de ser de 2 hores de durada. Addicionalment, el Departament d'Interior tindrà una participació directa en el procés de formació pel que fa als aspectes relacionats amb l'objecte d'estudi, el qüestionari i els criteris a seguir en la recollida d'informació.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de persones entrevistadores d'ambdós sexes per garantir la correcta realització de les entrevistes.

Sexe de les persones entrevistadores: Com a mínim, la meitat de les persones entrevistadores hauran de ser dones.

Material de les persones entrevistadores: Com a mínim, les persones entrevistadores hauran de comptar al seu lloc de treball amb bolígraf, paper, una còpia en paper del qüestionari i uns auriculars amb micròfon en bon estat. El Departament d'Interior podrà revisar aquest material i en cas de considerar que no és adequat, exigir la seva reposició per un de nou.

Distribució territorial de la mostra: La mostra, per a les entrevistes telefòniques, estarà basada en una afixació no proporcional als estrats territorials definits pel Departament d'Interior en col·laboració amb l'IDESCAT, i comptarà amb quotes proporcionals a la població resident per sexe i quatre grups d'edat: 16-25, 26-40, 41-64 i 65 i més. El total de les enquestes a realitzar, pel sistema CATI i CAWI, serà de 7.000.

Test: L'empresa adjudicatària realitzarà un test de l'EMSSC 2024 abans d'iniciar-se el treball de camp. Aquest test es realitzarà mitjançant valoració de l'emissió real de trucades i de qüestionaris en línia emplenats.

El fitxer resultant de l'emissió de trucades haurà de contenir un mínim de 20 entrevistes vàlides finalitzades i el fitxer resultant de les entrevistes en línia autoadministrades haurà de contenir, també, un mínim de 20 entrevistes vàlides finalitzades. El contingut sencer caldrà enviar-lo al Departament d'Interior. Atès que aquest test té com a objectiu verificar el correcte funcionament de l'aplicació informàtica (de suport a les entrevistes i de les entrevistes en línia autoadministrades, si són dues aplicacions informàtiques separades), del sistema de selecció de les unitats mostrals, dels sistemes de seguiment i control del treball de camp i del fitxer de dades, es farà previ a l'inici del treball de camp amb l'antelació fixada pel Departament d'Interior. D'altra banda, les entrevistes realitzades durant el test no s'incorporaran al fitxer definitiu i per tant, no es computaran en el total d'enquestes a realitzar. Tot i això, sí caldrà enviar un informe sobre la temporització i valoració de les preguntes perquè el Departament d'Interior pugui fer les correccions oportunes, si escau.



Fitxer de dades: Les dades hauran de ser lliurades en el format *fitxer de dades PASW statistics versió 18.0* i haurà d'incorporar totes les variables que figuren en el qüestionari, amb les corresponents etiquetes, tant de les variables com dels seus valors, i hauran d'estar codificades i tancades d'acord amb els criteris establerts pel Departament d'Interior, el qual lliurarà a l'empresa adjudicatària una matriu del fitxer.

Lliuraments parcials del fitxer de dades: L'empresa adjudicatària haurà de lliurar al Departament d'Interior els fitxers que continguin les entrevistes finalitzades realitzades el dia anterior (dilluns les de divendres i caps de setmana, si n'hi ha hagut). Aquest fitxer haurà de tenir les característiques descrites en l'apartat anterior. També s'haurà de lliurar un arxiu amb totes les preguntes obertes del qüestionari en format Excel (on les respostes es recullen íntegrament). A més, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar els mitjans necessaris perquè el Departament d'Interior pugui fer diàriament el seguiment de les esmentades variables.

Lliurament d'informes de seguiment: L'empresa adjudicatària haurà de lliurar al Departament d'Interior, cada setmana, un informe amb les mitjanes de temps de les entrevistes vàlides realitzades fins aquell moment, tant de cada una de les preguntes com dels diferents mòduls i blocs i del total de l'enquesta (en minuts i segons), així com un informe, també setmanal, sobre l'estat de gestió del directori telefònic.

Retrucades: L'empresa adjudicatària es farà càrrec de les retrucades necessàries per corregir les inconsistències detectades entre les entrevistes finalitzades incloses en els fitxers parcials. El Departament d'Interior podrà demanar, si escau, fer trucades per corregir inconsistències de les entrevistes en línia autoadministrades, fins un màxim del 20% del total de les entrevistes en línia autoadministrades finalitzades i vàlides.

Seguiment de les entrevistes: Les entrevistes realitzades han de poder ser tractades de manera individual, a banda de la seva integració al fitxer de dades. El Departament d'Interior es reserva la possibilitat de supervisar qualsevol de les entrevistes directament o a través de qui designi.

Enregistrament de les entrevistes: Les entrevistes hauran de ser enregistrades, amb la prèvia autorització de la persona seleccionada, per facilitar la supervisió del treball de camp, la depuració de la base de dades i per donar compliment a la normativa de protecció de dades personals.

Tractament de les preguntes obertes: Amb l'objectiu de facilitar la post-codificació de les preguntes obertes, l'empresa adjudicatària lliurarà al Departament d'Interior, diàriament, els literals de les preguntes obertes de les entrevistes vàlides realitzades. Aquests literals hauran de tenir la suficient amplitud per recollir la literalitat de la resposta o estar redactats de manera suficientment sintètica per permetre la comprensió total de la resposta.

Tractament de la "no resposta": Es crearà una variable específica per estudiar els nivells de resposta de l'EMSSC. Els valors d'aquesta variable, a incorporar al CATI amb l'etiqueta *Indicadors de resposta*, seran:



1. Entrevista completada
2. Entrevista interrompuda amb aplaçament que no pot ser completada després de 6 intents, fets en franges horàries diferents
3. Entrevista iniciada i interrompuda sense aplaçament
4. Contacte assolit, amb rebuig de la llar: rebuig anterior a la selecció
5. Contacte assolit, amb la persona seleccionada amb rebuig posterior per negativa a la supervisió mitjançant gravació de l'entrevista
6. Contacte assolit, amb la persona seleccionada amb rebuig posterior per altres motius
7. Incapacitat de contestar: malaltia, desconeixement dels idiomes oficials, sordesa...
8. Telèfon que no contesten després de, com a mínim, 6 trucades, fetes en franges horàries diferents
9. Línees amb contestadors automàtics que no contesten després de, com a mínim, 6 trucades, fetes en franges horàries diferents
10. Línees de fax
11. No elegible: no forma part de l'univers (no és una llar, no són residents)
12. Entrevistes programades i anul·lades per finalització del treball de camp
13. Persona que no ha viscut a Catalunya els darrers 12 mesos
14. Altres. Especificar

Observacions de les persones entrevistadores: L'aplicació informàtica desenvolupada per l'empresa adjudicatària haurà d'incloure al final de l'entrevista, per als casos que l'entrevista sigui telefònica, un petit bloc de preguntes dirigides a les persones enquestadores, elaborades pel Departament d'Interior, amb la finalitat de conèixer com s'ha desenvolupat l'entrevista, detectar possibles dificultats de comprensió del qüestionari per part de les persones entrevistades o dels mateixos entrevistadors, així com permetre tots aquells comentaris que la persona entrevistadora consideri oportuns per tal de facilitar la comprensió de l'entrevista en què s'inclou i millorar el qüestionari en properes edicions. Aquest bloc s'ha d'emplenar un cop finalitzada l'entrevista i per tant, no computarà en el temps de realització de l'entrevista.

Observacions de les persones que contesten l'entrevista en línia autoadministrada: En el cas de l'aplicació informàtica destinada a les entrevistes en línia autoadministrades, el Departament d'Interior podrà demanar que un cop respost el qüestionari, hi hagi un espai obert dirigit a les persones que la responen, per conèixer la seva opinió sobre el contingut del qüestionari.

Informe del treball de camp: L'empresa adjudicatària elaborarà un informe descriptiu del treball de camp que inclogui, els detalls tècnics de l'EMSSC 2024 així com el desenvolupament de les diferents tasques portades a terme. Així mateix l'empresa lliurarà un informe final que reculli la temporització de les mitjanes de temps per cada una de les preguntes, blocs i mòduls del qüestionari, així com la mitjana del temps total.

Tota la documentació final, caldrà que la lliuri en un format electrònic (llapis de memòria o disc dur extern) amb capacitat suficient per contenir tant l'informe, com tota la documentació associada al treball de camp (gravacions de les trucades, fitxers de les dades recollides en les enquestes CATI, etc.) que passarà a ser propietat del Departament d'Interior.

Material de treball: Cal que els ordinadors dels quals disposi l'empresa adjudicatària per a la realització del treball de camp (tant del director/a del treball, supervisor/a, coordinador/a de les



persones entrevistadores, informàtic/a i persones entrevistadores) tinguin una antiguitat inferior a 6 anys en el moment de la presentació de l'oferta econòmica.

Així mateix, els auriculars que hauran de fer servir les persones entrevistadores hauran d'estar en òptimes condicions perquè les persones entrevistades escoltin perfectament les preguntes i les persones entrevistadores escoltin perfectament les respostes.

El Departament d'Interior podrà revisar aquest material (ordinadors i auriculars) en qualsevol moment, i demanar la seva reposició en cas de considerar-los defectuosos d'acord amb els criteris descrits.

Servidors: Garantir l'allotjament del qüestionari en línia autoadministrat durant tot el temps necessari, d'acord amb les indicacions del Departament d'Interior. I assegurar que els servidors disposen de la capacitat adequada i suficient perquè les persones seleccionades per respondre'l ho puguin fer amb totes les garanties tècniques.

Ensobrament de les cartes informatives: L'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec de l'ensobrament de les cartes que s'enviaran a les persones prèviament seleccionades, amb la col·laboració de l'Idescat, per a contestar el qüestionari.

Aquesta carta, impresa per les dues cares (en català i castellà) i en sobres del Departament d'Interior, s'enviaran a les persones titulars de la mostra i a la primera persona suplent (en el cas de les persones de les franges d'edat fins els 64 anys, quan es consideri necessari, també s'enviaran a la segona persona suplent), sense que, l'enviament de cartes sigui superior a les 18.000 unitats.

El cost dels sobres i l'enviament de les cartes, anirà a càrrec del Departament d'Interior.

L'empresa adjudicatària recollirà les impressions de les cartes i els sobres buits, al Departament d'Interior, i un cop doblegades i ensobrades, les retornarà a la seu del Departament d'Interior, o les portarà directament a Correos, segons es decideixi, perquè es faci l'enviament en la data que es determini de comú acord.

3. CLÀUSULA DEL SECRET ESTADÍSTIC I DE CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

L'empresa contractada té l'obligació de mantenir el secret estadístic a fi de garantir la confidencialitat de la informació i la protecció de les dades de caràcter personal a les quals tingui accés com a conseqüència de la realització de l'objecte d'aquest contracte, d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i el Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en relació amb el tractament de les seves dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en relació amb les dades de caràcter personal a què les dues parts tinguin accés en virtut d'aquest contracte i la Llei 23/1998, de 30 de desembre, d'estadística de Catalunya.

L'empresa contractada es responsabilitza del compliment de la clàusula del secret estadístic per part del seu personal, durant totes les fases de realització de l'objecte del contracte i també després de la seva finalització.



L'incompliment d'aquestes obligacions constitueix la infracció tipificada en l'article 59 de la Llei 23/1998, de 30 de desembre, d'estadística de Catalunya i és sancionable d'acord amb el que disposa l'article 60 i següents de l'esmentada Llei, sense perjudici de les responsabilitats exigibles davant la jurisdicció ordinària.

La totalitat de la documentació, l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari, els materials i els fitxers de dades que es generin durant el procés de recollida de la informació es considerarà propietat del Departament d'Interior. L'empresa adjudicatària es compromet a destruir les dades de contacte individual de les bases de dades un cop lliurats els fitxers definitius al Departament d'Interior.

4. CLÀUSULA DE TRACTAMENT DE DADES, D'ACORD AMB L'ARTICLE 28 DEL REGLAMENT (UE) 2016/679, DEL PARLAMENT I DEL CONSELL EUROPEU, DE 27 D'ABRIL DE 2016, GENERAL DE PROTECCIÓ DE DADES.

a) L'empresa contractada, en qualitat d'encarregat del tractament, i els seus treballadors implicats en els tractaments de dades de caràcter personal, quedaran expressament i específicament obligats a mantenir absoluta confidencialitat i a guardar estricte secret sobre tota aquella informació referida a dades de caràcter personal que poguessin conèixer o accedir com a conseqüència del compliment i prestació del servei objecte del contracte. Aquestes obligacions subsistiran fins i tot després de finalitzar i extingir-se aquest contracte.

b) El Departament d'Interior vetllarà i controlarà el compliment de la normativa sobre protecció i seguretat de les dades de caràcter personal per l'encarregat del tractament i específicament podrà:

- Supervisar el compliment de l'aplicació de les mesures de seguretat i del seu nivell exigible a les dades de caràcter personal objecte de tractament.
- Dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització del tractament.

c) L'empresa contractada quedarà obligada, d'acord amb el que disposa l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament i del Consell Europeu, de 27 d'abril de 2016, General de Protecció de Dades (Reglament (UE) 2016/679), a tractar les dades personals conforme a les instruccions del Departament d'Interior per a l'estricta prestació dels serveis contractats, i es compromet:

- A utilitzar les dades de caràcter personal amb l'única i exclusiva finalitat de prestar els serveis encarregats en execució del contracte i a no aplicar-les o utilitzar-les per a una finalitat distinta o incompatible.
- A no difondre-les ni permetre'n l'accés ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a terceres persones, sense autorització del Departament d'Interior.



- A adoptar i aplicar les mesures de seguretat adequades per garantir un nivell de seguretat adequat al risc en el tractament, que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal que provenen dels fitxers del Departament d'Interior, i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tècnica, els costos d'aplicació i la naturalesa, l'abast, el context i les finalitats del tractament, així com els riscos de probabilitat i gravetat variables per als drets i les llibertats de les persones físiques, d'acord amb el que estableixen l'article 32 del Reglament (UE) 2016/679, i l'article 28 i la Disposició Addicional Primera de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

d) L'empresa contractada, una vegada finalitzada i aconseguida la prestació contractual, haurà de retornar al Departament d'Interior les dades de caràcter personal i els suports o documents en els quals consti alguna dada personal objecte de tractament, així com els suports en què s'enregistrin les trucades, codificades d'acord amb les instruccions del Departament d'Interior, o en tot cas destruir-los segons instruccions del Departament d'Interior.

e) L'empresa contractada no podrà realitzar reproduccions totals o parcials per cap mitjà o suport de la informació relativa a dades de caràcter personal, i no podrà conservar cap còpia dels suports que l'òrgan de contractació li hagi lliurat que continguin les dades de caràcter personal objecte de tractament, una vegada finalitzada l'execució del contracte.

f) L'empresa contractada haurà de formalitzar un contracte d'encarregat de tractament abans de l'inici del treball de camp, en els termes que preveuen l'article 28.3 del Reglament (UE) 2016/679 i el Títol V de la Llei orgànica 3/2018.

5. GARANTIA DE CONTINUÏTAT

L'empresa contractada haurà de garantir la realització del treball al llarg de tot el període previst, i es farà responsable dels costos originats per la necessària substitució en cas que no fos complet.

6. SEGUIMENT I CONTROL DEL TREBALL

El Departament d'Interior podrà efectuar un seguiment continuat i detallat del treball de camp, directament i/o mitjançant les persones o entitats designades a aquest efecte.

El Departament d'Interior estarà facultat per realitzar un control directe sobre les diferents fases del treball (formació d'entrevistadors, confecció de l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari, confecció de la seva edició en suport paper, realització de les entrevistes, etc.) i sobre els criteris utilitzats en la seva realització. L'empresa contractada haurà de facilitar tota la informació que se li demani al respecte i permetre l'accés dels representants del Departament d'Interior als locals on s'estiguin realitzant les entrevistes, a més de posar a la seva disposició un espai de treball tancat i separat de la resta de treballadors de l'empresa adjudicatària, amb



un mínim de 3 llocs de treball amb l'equipament necessari per fer la supervisió del treball de camp (ordinadors, auriculars, impressora, etc.). Així mateix, el Departament d'Interior o els seus representants podran disposar de les respostes als qüestionaris que encara no s'hagin lliurat formalment.

Signat electrònicament per:

Alba Alfageme Casanova
Cap del Gabinet de Seguretat i Polítiques Transversals
Secretaria General