

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ACORD MARC PER A LA HOMOLOGACIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA
PRESTACIÓ DELS SERVEIS ESPECÍFICS DE MÀRQUETING I PUBLICITAT PER A
BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, I CBSA, S.A.

LOT 1: Confecció d'estudis de client/clienta, en els quals la finalitat és conèixer el
perfil, la valoració, l'opinió entres d'altres aspectes dels diferents actors a l'entorn de
B:SM, i, especialment la dels seus clients/clientes per a BSM, PATSA i CBSA.

1.	INTRODUCCIÓ	3
2.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES ISC.....	3
2.1.	Descripció	3
2.2.	Població objectiu de l'estudi ISC	3
2.3.	Mostra poblacional ISC	3
2.4.	Metodologia de l'estudi (Metodologia de captació) ISC.....	3
2.5.	Idioma ISC	3
2.6.	Grandària de l'enquesta ISC.....	3
2.7.	Durada de l'enquesta ISC	3
2.8.	Procediment de mostreig (cas enquestes) ISC.....	3
2.9.	Afixació ISC	4
2.10.	Moment de realització de les entrevistes ISC	4
2.11.	Enregistrament en audio ISC.....	4
2.12.	Data inici realització enquestes	4
2.13.	Data fi de realització enquestes ISC	4
2.14.	Històric de dades facilitat per CBSA	4
2.15.	Data de lliurament ISC	4
3.	RESULTAT ISC	4

1. INTRODUCCIÓ

En el present document es recullen els requeriments tècnics a tenir en compte alhora d'executar la tasca consistent en esbrinar la valoració del servei per part de la clientela (ISC) per a Cementiris de Barcelona; SA (CBSA)

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES ISC

2.1. Descripció

CBSA, per optimitzar la qualitat en la prestació del serveis que presta, requereix conèixer la valoració que, dels mateixos, en fan els clients que els reben. Amb aquesta finalitat CBSA ha de dur a terme estudis basats en la tècnica ISC pel període que compren part de l'any 2026 i part de l'any 2027.

2.2. Població objectiu de l'estudi ISC

Per a cada estudi ISC específic CBSA establirà que part de la seva clientela constitueix la població objectiu.

2.3. Mostra poblacional ISC

La mida de la mostra representativa s'estableix en a l'apartat "grandària de l'enquesta" dels presents requeriments.

2.4. Metodologia de l'estudi (Metodologia de captació) ISC

Segons l'activitat de CBSA pot ser una enquesta presencial, una enquesta telefònica o una enquesta online

2.5. Idioma ISC

Sempre en les versions català i castellà.

BSM facilitarà informació històrica en Català, així com la traducció dels qüestionaris en tots els idiomes que en cada cas es requereixi.

2.6. Grandària de l'enquesta ISC

La mida de la mostra s'estableix en un mínim de: 800 enquestes en el cas de les enquestes presencials ; 800 enquestes en el cas de les enquestes telefòniques i 1.200 enquestes en el cas de les enquestes online

Nota: En el cas d'activitats concretes aquesta quantitat d'enquestes mínima podrà reduir-se.

2.7. Durada de l'enquesta ISC

En la gran majoria de les ocasions la durada no superarà els 4 minuts.

2.8. Procediment de mostreig (cas enquestes) ISC

S'establirà, en totes les ocasions el procediment de mostreig que garanteixi l'aleatorietat de la mostra.

2.9. Afixació ISC

No procedeix, en principi, perquè no és estratificada la població. En el cas que la proposta d'estudi inclogués estrats, sí que correspondrà fer la preceptiva afixació.

2.10. Moment de realització de les entrevistes ISC

En horaris de matí i tarda segons indiqui CBSA de manera concreta. CBSA facilitarà la distribució d'horaris amb una antelació mínima d'una setmana a l'inici del treball de camp. Les enquestes presencials no es duran a terme en dies festius, excepte excepcions justificades.

2.11. Enregistrament en audio ISC

Quan es produeixin converses per a la captació de la valoració del servei per part dels clients serà necessari procedir a l'enregistrament d'un mínim del 20% de les converses, no poden ser aquestes les corresponents a una única jornada de treball o a jornades consecutives.

2.12. Data inici realització enquestes

La planificada segons calendari proposat per CBSA (BSM), i consensuada amb l'adjudicatari.

2.13. Data fi de realització enquestes ISC

La planificada segons calendari proposat per CBSA (BSM), i consensuada amb l'adjudicatari.

2.14. Històric de dades facilitat per CBSA

A fi de que l'adjudicatari pugui elaborar l'informe de resultats de manera que aquest tingui traçabilitat històrica de les dades, CBSA facilitarà els informes ISC previs disponibles.

2.15. Data de lliurament ISC

En la data en la que s'iniciï el treball de camp CBSA indicarà a l'adjudicatari la data en la que haurà de lliurar l'informe de resultats.

3. RESULTAT ISC

El resultat a obtenir per CBSA estarà format per: L'Informe resultats en el format especificat per CBSA a tal fi; D'existir bases de dades, les bases de dades depurades les bases de dades depurades, en formats Excel i Gandia Barbwinn i qualsevol document de suport utilitzat en el procés de cerca de la valoració del client.

Sr. Alvaro López Cabañas

Cap Area Coneixement del Client

Barcelona de Serveis Municipals, SA