

**CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE TREBALL DE CAMP DE LES ENQUESTES
QUANTITATIVES DELS CENTRES DE RECERCA DE LA UNIVERSITAT OBERTA
DE CATALUNYA**

EXPEDIENT HSE00020/2026

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX

- 1. Introducció**
- 2. Objecte i Abast del servei**
- 3. Objectius i Finalitats del contracte**
 - 3.1. Objectiu General
 - 3.2. Objectius Específics
 - 3.3. Finalitats Estratègiques
- 4. Descripció del servei**
 - 4.1. Naturalesa i adaptabilitat del servei
 - 4.2. Fases operatives de la prestació
 - 4.3. Àmbits sectorials d'estudi
 - 4.4. Modalitats metodològiques
 - 4.5. Cobertura territorial i capacitat operativa
 - 4.6. Volum de la mostra
 - 4.7. Requisits tècnics del servei
 - 4.7.1. Programació i configuració tècnica
 - 4.7.2. Gestió del treball de camp i mostreig
 - 4.7.3. Qualitat i Seguretat de les Dades
 - 4.7.4. Lliurament de resultats
 - 4.7.5. Gestió de material i enviaments
 - 4.7.6. Temps de durada de les enquestes
 - 4.7.7. Tractament de la informació i ètica
 - 4.7.8. Lliurables i terminis
 - 4.7.9. Col·lectius especials
 - 4.7.10. Bosses de serveis addicionals i actuacions especials
- 5. Planificació i fases d'execució del servei**
 - 5.1. Etapa Preliminar: Determinació de l'Índex de Resposta (IR) i Pressupost
 - 5.2. Fase 1: Disseny i Preparació (Pre-Camp)
 - 5.3. Fase 2: Treball de Camp (Execució)
 - 5.4. Fase 3: Post-Camp i Processament
 - 5.5. Fase 4: Lliurament i Tancament
 - 5.6. Resum de tasques clau per metodologia
- 6. Volumetria estimada i determinació de tarifes**
 - 6.1. Criteris de determinació del preu i facturació
 - 6.2. Estimació del volum anual

6.3. Naturalesa no vinculant de l'estimació

7. Condicions del servei

7.1. Model de relació

7.1.1. Unitat de Seguiment i Supervisió

7.1.2. Equip de treball i perfils professionals

7.2. Execució del servei

7.2.1. Requisits operatius i comunicació

7.2.2. Allotjament i Seguretat de les Dades

7.2.3. Mecanismes de control i reporting (lliurables)

7.2.4. Acords de Nivell de Servei (ANS)

7.2.5. Sistema de penalitzacions

8. Auditories

9. Altres condicions

9.1. Horari del servei

9.2. Mitjans tècnics requerits (programari, infraestructures,...)

1. INTRODUCCIÓ

La Universitat Oberta de Catalunya (endavant la UOC), en el marc del seu compromís amb la recerca d'excel·lència i la generació de coneixement rellevant per a la societat, inicia el procediment de licitació per a la contractació dels serveis de realització d'enquestes destinades a donar suport a la investigació dels seus grups de recerca.

La present licitació engloba les necessitats del treball de camp mitjançant els mètodes per a la realització d'enquestes d'investigació quantitativa següents:

- CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*): enquesta autoadministrada en línia, accessible mitjançant un enllaç web.
- CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*): enquesta telefònica assistida per ordinador.
- CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*): enquesta presencial assistida per ordinador o dispositiu mòbil.

Aquesta contractació té com a objectiu principal facilitar la recollida, el processament i l'anàlisi de dades primàries mitjançant la realització d'enquestes, que permetin abordar amb rigor científic els projectes de recerca i innovació desenvolupats pels grups d'investigació i àrees de la UOC.

Els àmbits d'actuació d'aquesta contractació abasten disciplines diverses com la ciència política, l'economia, el dret, el màrqueting, l'educació, la sociologia, la salut, la sostenibilitat, l'art, les dades, o l'ètica aplicada a la tecnologia, entre d'altres.

Amb aquesta licitació, la UOC vol assegurar que els seus equips de recerca disposin d'un suport tècnic especialitzat que contribueixi a impulsar la recerca interdisciplinària, a la robustesa dels resultats, a la transferència de coneixement i a l'impacte social de la recerca universitària.

2. OBJECTE I ABAST DEL SERVEI

La present licitació té per objecte la contractació del servei de suport al treball de camp amb enquestes quantitatives dels projectes d'investigació impulsats per la UOC.

Aquest servei pot incloure, sota demanda i depenent de les necessitats específiques de cada projecte d'investigació: l'assessorament en la selecció de les característiques de l'univers, la selecció de la població a entrevistar, la preparació tècnica del qüestionari, l'execució de les enquestes (modalitats CAWI, CATI i CAPI), i el tractament o depuració de les dades.

El servei s'adreçarà a tot el Personal Investigador (IP) de la UOC i s'aplicarà a projectes d'investigació de la Universitat (R&I) que requereixin la recollida de dades primàries quantitatives.

Aquest contracte té com a finalitat dotar els grups de recerca de la UOC d'un suport tècnic especialitzat que garanteixi la qualitat metodològica, la fiabilitat dels resultats i la capacitat d'adaptació a les diverses temàtiques i poblacions d'estudi, tant nacionals com internacionals.

3. OBJECTIUS I FINALITATS DEL CONTRACTE

3.1. Objectiu General

L'objecte d'aquest contracte és la prestació de serveis de **suport tècnic especialitzat, integral i flexible** en l'àmbit de la recerca quantitativa per al personal investigador de la UOC.

L'execució del contracte s'orienta a optimitzar la qualitat metodològica, l'eficiència operativa i l'impacte de l'activitat científica, facilitant la transferència de coneixement mitjançant una estructura de suport que minimitzi els costos transaccionals i els terminis d'execució derivats de la fragmentació de proveïdors.

3.2. Objectius Específics

Per a la consecució de l'objectiu general, l'empresa adjudicatària haurà d'assolir les següents fites tècniques:

- **Gestió del Treball de Camp:** Programar i executar les fases de recollida de dades i preparació posterior dels *datasets*, garantint una integració fluida amb el cronograma de cada projecte de recerca.
- **Rigor Metodològic i Multicanalitat:** Garantir l'execució tècnica mitjançant metodologies **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*), **CATI** (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) i **CAPI** (*Computer Assisted Personal Interviewing*). El servei haurà d'assegurar la representativitat estadística, la fiabilitat de les mostres i, si escau, la capacitat de realitzar mostrejos en profunditat en segments específics.
- **Assessorament Tècnic Proactiu:** Oferir consultoria metodològica per a l'optimització de les fases de planificació, incloent-hi:
 - Definició de l'univers i disseny de la mostra.
 - Protocol de contacte i captació de participants.
 - Revisió tècnica de qüestionaris per millorar la taxa de resposta i la qualitat de la dada.
- **Tractament Avançat de Dades:** Realitzar la depuració, validació i lliurament de fitxers de dades (*datasets*) nets, anonimitzats i estructurats. El tractament de la informació haurà de complir estrictament amb els estàndards ètics de recerca i el marc legal vigent en matèria de protecció de dades (LOPDGDD i RGPD).
- **Flexibilitat en el Lliurament:** Proporcionar els resultats tant en matriu de dades en cru com tabulats, segons el requisit específic de l'investigador.

3.3. Finalitats Estratègiques

El present contracte es considera una eina clau per a la consecució del **Pla Estratègic de la UOC**, incidint especialment en:

1. **Excel·lència en R+I:** Incrementar la qualitat de la producció científica per facilitar-ne la publicació en revistes de primer nivell i l'obtenció de finançament competitiu.
2. **Acceleració de la Transferència:** Reduir el *time-to-market* dels resultats de la recerca, cosa que permet que el coneixement generat tingui un retorn ràpid i efectiu cap a la societat i el teixit productiu.
3. **Eficiència en la Despesa:** Consolidar una col·laboració estable que permeti a la Universitat beneficiar-se d'economies d'escala i d'una corba d'aprenentatge compartida amb el proveïdor.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei objecte d'aquest contracte integra el conjunt d'actuacions i recursos tècnics necessaris per a la correcta execució de les investigacions quantitatives de la Universitat. Atesa la naturalesa de la UOC com a institució de recerca intensiva, l'adjudicatari haurà d'oferir una solució **integral i modular**, capaç d'adaptar-se a la variabilitat dels requisits de cada grup d'investigació.

4.1. Naturalesa i adaptabilitat del servei

L'activitat investigadora de la UOC es caracteritza per la seva transversalitat. Els projectes poden variar significativament en termes de complexitat metodològica, volum de mostra i característiques de la població objecte d'estudi. En conseqüència, el servei prestat s'haurà de regir pels següents principis d'execució:

- **Customització:** El suport tècnic s'ha de configurar a mida per a cada encàrrec, des de microenquestes de caràcter exploratori fins a estudis poblacionals de gran escala.
- **Acompanyament en el cicle de vida:** L'abast del servei cobreix diferents etapes del procés d'investigació, des de la definició tècnica preliminar fins a la consolidació final dels resultats.
- **Flexibilitat de recursos:** Capacitat per mobilitzar diferents canals de recollida de dades de manera simultània o seqüencial segons les necessitats del personal investigador.

4.2. Fases operatives de la prestació

L'adjudicatari haurà d'estructurar la seva intervenció en les següents fases clau, que es detallen en els epígrafs posteriors:

1. **Fase de Disseny i Preparació:** Assessorament metodològic, validació tècnica del qüestionari, programació de l'eina de recollida i definició dels protocols de mostreig.
2. **Fase de Treball de Camp:** Execució de la recollida de dades a través de les metodologies acordades (CAWI, CATI, CAPI), gestió d'incidències i monitoratge de les taxes de resposta en temps real.

3. **Fase de Post-camp i Processament:** Neteja, codificació, ponderació (si s'escau) i anonimització de les dades segons els estàndards de FAIR Data (dades cercables, accessibles, interoperables i reutilitzables).
4. **Fase de Lliurament i Tancament:** Entrega dels fitxers de dades en els formats requerits i elaboració dels informes tècnics de qualitat i metodologia.

4.3. Àmbits sectorials d'estudi

Atesa la naturalesa multidisciplinària de la UOC, l'empresa adjudicatària haurà d'estar capacitada per donar suport tècnic en recerques vinculades a diversos camps del coneixement. Això inclou, de forma enunciativa però no limitativa: economia i empresa, màrqueting, ciència política i governança, dret, sociologia, ciències de la salut, educació, tecnologia i transformació digital. El proveïdor haurà de demostrar versatilitat per adaptar el llenguatge i els protocols de camp a les especificitats de cada àmbit.

4.4. Modalitats metodològiques

L'adjudicatari ha de disposar de la infraestructura i l'experiència necessàries per executar projectes mitjançant les següents metodologies, a elecció del personal investigador:

- **CAWI (Computer Assisted Web Interviewing):** Administració d'enquestes digitals via plataforma en línia.
- **CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing):** Realització d'enquestes telefòniques assistides per suport informàtic.
- **CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing):** Enquestes presencials amb dispositius mòbils o tauletes.
- **Estratègies Multicanal:** Disseny d'estudis híbrids que combinin les metodologies anteriors (p. ex. CAWI+CATI) per maximitzar la taxa de resposta o minimitzar els biaixos de cobertura.

4.5. Cobertura territorial i capacitat operativa

El servei haurà de garantir la capacitat d'execució en diferents escales geogràfiques segons la metodologia emprada:

ÀMBIT TERRITORIAL	METODOLOGIA
Catalunya	CAWI, CATI, CAPI, Multicanal
Espanya	CAWI, CATI, CAPI, Multicanal
Internacional	CAWI

4.6. Volum de la mostra

L'adjudicatari ha de tenir capacitat operativa per gestionar volums de mostra heterogenis, adaptant-se

tant a estudis de nínxol com a grans operacions estadístiques:

- Per a metodologies CAWI i CATI:
 - Projectes de petita escala: Fins a 500 enquestes.
 - Projectes d'escala mitjana: Entre 500 i 2.000 enquestes.
 - Projectes de gran escala: Superiors a 2.000 enquestes.
- Per a metodologia CAPI:
 - Projectes de petita escala: Fins a 100 enquestes.
 - Projectes d'escala mitjana: Entre 100 i 500 enquestes

4.7. Requisits tècnics del servei

L'adjudicatari ha de garantir el compliment dels estàndards tècnics següents en totes les fases de prestació del servei, adaptant-se a les metodologies i requeriments específics de cada projecte de recerca.

4.7.1. Programació i configuració tècnica

L'adjudicatari ha de garantir el compliment dels estàndards tècnics següents en totes les fases de prestació del servei, adaptant-se a les metodologies i requeriments específics de cada projecte de recerca.

El programari necessari per dur a terme enquestes mitjançant les metodologies **CATI**, **CAWI** i **CAPI** ha de complir una sèrie de requisits tècnics i funcionalitats específiques per garantir la qualitat de les dades i l'eficiència del treball de camp. En aquest sentit:

- **Equivalència de solucions:** Qualsevol marca comercial o programari específic esmentat en aquests plecs s'ha d'entendre exclusivament com a **exemple de funcionalitat o d'estàndard de qualitat**. S'acceptaran solucions equivalents que compleixin amb les especificacions tècniques detallades i aportin el mateix nivell de rendiment.
- **Criteris per a la consideració d'equivalència:** Perquè una solució alternativa sigui considerada vàlida, haurà de demostrar, com a mínim:
 - **Funcionalitats mínimes:** Capacitat de gestió de lògiques complexes (salts, quotes, piping, validacions), gestió de bases de dades i extracció multi-format.
 - **Rendiment i escalabilitat:** Estabilitat de la plataforma davant de volums elevats de concurrència i velocitat de resposta òptima en el processament de dades.
 - **Compatibilitat:** Integració total amb els estàndards de seguretat de la informació i adaptabilitat multidispositiu (responsive design) per a la metodologia CAWI.

Segons les metodologies, les necessitats principals són les següents:

Requisits comuns per a les tres metodologies

- **Programació i digitalització:** El programari ha de permetre transformar qüestionaris (sovint elaborats prèviament en Word) en formats digitals interactius.

- **Gestió de fluxos i lògica complexa del qüestionari:** Ha de ser capaç de codificar guions sofisticats que incloguin **preguntes condicionals** i escales validades. El sistema de programació ha de permetre configuracions complexes de la lògica del qüestionari: salts de seccions, rotacions aleatòries de respostes o preguntes, inserció de contingut multimèdia i *piping* (personalització de preguntes segons respostes prèvies). Eines amb funcionalitats com les de **Qualtrics o equivalents** són destacades per la seva sofisticació en aquest àmbit.
- **Control de qualitat:** Ha de permetre la incorporació de **preguntes de control** per verificar que l'enquestat és conscient de les seves respostes i garantir la consistència de la informació.
- **Multiidioma:** El proveïdor ha de poder programar qüestionaris en múltiples idiomes (principalment català, castellà i anglès), garantint una gestió unificada de la base de dades resultant.
- **Seguretat i ètica:** El sistema ha d'assegurar l'**anonimització de les dades** per complir amb els protocols dels comitès d'ètica i les lleis de protecció de dades (com el RGPD).
- **Exportació de dades:** Ha de generar fitxers en formats estàndard per a l'anàlisi estadística, principalment **SPSS (.sav), Excel (.xlsx) o CSV**.

Requisits específics per metodologia

1. CAWI (Enquestes en línia autoadministrades)

- **Allotjament extern (Hosting):** Per garantir disponibilitat 24/7, el programari sol allotjar-se en servidors externs que assegurin còpies de seguretat i seguretat del sistema.
- **Accessibilitat multicanal i disseny web responsiu:** Les enquestes en línia (CAWI) han de ser totalment accessibles i estar optimitzades per a la seva visualització i resposta en qualsevol dispositiu (escriptori, tauleta o telèfon mòbil) de manera simultània, integrant la informació en una única matriu segura.
- **Gestió d'enviament:** Administració via web o correu electrònic sense restriccions en el nombre d'usuaris, publicacions o enviaments. Ha de permetre l'enviament massiu d'enllaços via correu electrònic o web sense límit d'usuaris.
- **Lògica del qüestionari:** El sistema de programació ha de permetre configuracions complexes: salts de seccions, rotacions aleatòries de respostes o preguntes, inserció de contingut multimèdia i *piping* (personalització de preguntes segons respostes prèvies).
- **Suport multimèdia:** Capacitat per integrar vídeos, imatges o àudios dins de l'enquesta per millorar l'experiència de l'usuari.
- **Seguiment de la mostra:** Ha d'oferir un sistema automàtic per veure l'evolució de les respostes i controlar les quotes establertes.
- **Gestió Integral:** Cobertura de tot el procés, des de la programació del qüestionari fins a la tabulació i exportació de dades.

2. CATI (Enquestes telefòniques assistides per ordinador)

- **Integració amb centraletes:** El programari ha de permetre la gestió de trucades amb funcionalitats similars a les de **Gandia Integra** o equivalents.

- **Monitoratge en temps real:** És essencial que el programari permeti un control directe i instantani del treball que estan fent els entrevistadors.
- **Gestió de bases de dades:** L'adjudicatari ha de garantir l'accés a bases de dades de telèfons actualitzades (particulars i empreses) d'àmbit estatal. Ha de permetre carregar i gestionar milers de registres de telèfons.
- **Infraestructura:** L'adjudicatari ha de disposar d'una xarxa pròpia d'entrevistadors i un centre de treball (call center) equipat amb punts de xarxa i línies telefòniques que assegurin l'eficàcia i el control de qualitat dels contactes. Es permet la subcontractació d'aquest personal, sempre que l'adjudicatari garanteixi la seva formació específica en el projecte i assumeixi la responsabilitat plena sobre el compliment dels protocols de qualitat i de protecció de dades per part del personal subcontractat.

3. CAPI (Enquestes presencials amb suport informàtic)

- **Equipament Tècnic:** Ús de dispositius digitals amb receptor GPS (per a la geolocalització exacta del punt on s'han realitzat les enquestes) i connectivitat 4G/5G persistent. El programari ha de permetre el treball tant en línia com fora de línia amb sincronització immediata de les dades un cop es recuperi la connexió.
- **Compatibilitat amb dispositius mòbils:** El programari ha d'estar optimitzat per a l'ús en tauletes o PC portàtils, amb funcionalitats similars a les de MobiNet o equivalent.
- **Recursos Humans:** L'adjudicatari ha de disposar d'una xarxa d'entrevistadors amb experiència acreditada en el treball de camp presencial. Es permet la subcontractació d'aquest personal, sempre que l'adjudicatari garanteixi la seva formació específica en el projecte i assumeixi la responsabilitat plena sobre el compliment dels protocols de qualitat i de protecció de dades per part del personal subcontractat.
- **Espais:** Quan, per les característiques del projecte, sigui necessari disposar d'un espai per a la realització d'enquestes presencials, l'adjudicatari haurà de garantir un espai adequat, accessible i suficient per a l'execució correcta de la prestació, a la ubicació que s'acordi amb la UOC en funció de les necessitats del projecte, sense que la disponibilitat prèvia d'una seu concreta constitueixi requisit ni criteri de valoració.

Finalment, s'observa una tendència cap a programaris multicanal, com Gandia Integra Total o equivalents, que permeten gestionar els diferents canals de recollida de dades des d'un únic estudi, facilitant la traçabilitat i la unificació de la base de dades final.

4. Enquestes multicanal (CAWI, CATI, CAPI)

- **Coordinació:** Capacitat per gestionar combinacions híbrides (CAWI-CATI-CAPI) de manera sincronitzada, aplicant els requisits tècnics de cada modalitat individual.

4.7.2. Gestió del treball de camp i mostreig

- **Control de quotes:** El sistema ha de permetre el seguiment i control rigorós de les quotes definides (edat, gènere, territori, o qualsevol altra variable segmentada).

- **Traçabilitat:** En les metodologies CATI i CAPI, s'ha de portar un registre exhaustiu dels intents de contacte, motius de rebuig i incidències detectades durant el camp.
- **Representativitat:** L'adjudicatari és responsable de la correcta aplicació dels criteris de selecció de la mostra per minimitzar els biaixos de selecció i assegurar que els resultats siguin extrapolables a l'univers definit.

4.7.3. Qualitat i Seguretat de les Dades

- **Control de qualitat:** S'han d'establir mecanismes de detecció d'enquestes no vàlides (p. ex. *speeders* o persones que responen massa ràpid, patrons de resposta repetitius o incoherències lògiques). En el cas de CAPI/CATI, es podrà requerir la supervisió d'un percentatge de les enquestes.
- **Seguretat, LOPDGDD i RGPD:** Totes les dades s'han de tractar amb estricte compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i del Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679. El proveïdor ha de garantir l'emmagatzematge segur de la informació i, un cop finalitzat el servei, procedir a l'anonimització irreversible de les dades abans del lliurament final al personal investigador.

4.7.4. Lliurament de resultats

- **Formats de fitxer:** Les dades s'han de lliurar en formats estàndard compatibles amb programari d'anàlisi estadística (preferiblement .sav d'SPSS, .csv o .xlsx), amb les variables correctament etiquetades i codificades.
- **Informe Metodològic:** Cada projecte ha d'anar acompanyat d'un document que detalli la fitxa tècnica de l'estudi: univers, mostra real assolida, marge d'error, dates de camp, descripció de les incidències i, si escau, els factors de ponderació aplicats.

4.7.5. Gestió de material i enviaments

- **Responsabilitat de la UOC:** El personal investigador proporcionarà el guió de l'enquesta, les instruccions de participació i els protocols de consentiment informat.
- **Responsabilitat de l'Adjudicatari:** El proveïdor serà l'encarregat de l'execució de l'enviament dels qüestionaris als participants captats per ell mateix.

4.7.6. Temps de durada de les enquestes

El servei s'ha de dimensionar per admetre diferents càrregues de temps per enquesta, aplicable a totes les metodologies i col·lectius especials:

Tram de durada de l'enquesta			
Metodologia	Tram curt	Tram mitjà	Tram llarg
Enquesta CAWI	De 5 a 15 min.	De 16 a 30 min.	+ de 30 min.
Enquesta CATI	De 5 a 15 min.	De 16 a 30 min.	+ de 30 min.
Enquesta CAPI	De 5 a 15 min.	De 16 a 30 min.	+ de 30 min.

4.7.7. Tractament de la informació i ètica

- **Recurrència (Estudis Longitudinals):** El proveïdor ha de disposar de mecanismes de traçabilitat per fer seguiment de participants en estudis repetitius (mensuals, semestral, anuals, etc.).
- **Anonimització:** Amb caràcter general, els datasets i lliurables que es posin a disposició de la UOC seran anonimitzats o, quan l'anonimització no sigui possible sense comprometre la finalitat científica del projecte, pseudonimitzats, d'acord amb el principi de minimització. Qualsevol lliurament de dades identificatives o no anonimitzades requerirà justificació expressa del projecte, base jurídica suficient, informació prèvia a les persones interessades, previsió específica en l'encàrrec i adopció de mesures reforçades de seguretat, control d'accés i traçabilitat. En cap cas es lliuraran dades personals innecessàries per a la finalitat de recerca ni es mantindran en els sistemes del contractista més enllà del termini estrictament necessari.
- **Confidencialitat:** Garantia absoluta de secret professional sobre la gestió de panells i contactes.

4.7.8. Lliurables i terminis

Aquest apartat regula les condicions tècniques i temporals per al lliurament de la informació resultant de cada projecte de recerca.

- **Formats:** Els resultats i bases de dades es lliuraran en format digital compatible amb SPSS (.sav), Excel (.xlsx) o CSV, assegurant que la codificació de les variables sigui l'acordada prèviament.
- **Via de lliurament:** L'enviament es realitzarà mitjançant correu electrònic o una plataforma segura de transferència de fitxers, segons s'acordi en la formalització de cada encàrrec.
- **Termini d'entrega:** El fitxer final de dades s'haurà de lliurar en un termini màxim d'**1 setmana natural** un cop finalitzat el treball de camp (salvant casos de complexitat excepcional degudament justificats).
 - En cas de detectar-se errors, omissions o no conformitats (dades mal codificades, falta de registres, formats incorrectes, etc.), el contractista tindrà l'obligació d'esmenar-los en un termini màxim de **48 hores laborables** des de la notificació de la incidència.
 - Aquesta esmena es realitzarà sense cap cost addicional per a la universitat i no eximirà el contractista de les possibles penalitzacions si el retard afecta el calendari crític de la recerca.

4.7.9. Col·lectius especials

L'adjudicatari ha de demostrar capacitat tècnica per accedir i gestionar el treball de camp amb col·lectius de difícil accés o perfils professionals específics, tals com:

- Propietaris o encarregats d'establiments comercials i de serveis.
- Gerents, directius i càrrecs de responsabilitat en Pimes.
- Professionals titulats de diverses especialitats sectorials, com per exemple, de Salut.

4.7.10. Bosses de serveis addicionals i actuacions especials

A més dels serveis definits en els apartats anteriors, es configuren tres Bosses de Serveis Addicionals (conforme a l'apartat E del Quadre de Característiques del PCP). Aquestes partides estan destinades a cobrir actuacions complementàries, accessòries i directament vinculades a l'objecte principal del contracte que, per les característiques variables dels projectes de recerca, no poden determinar-se amb plena precisió en el moment de la licitació, sempre dins dels límits i condicions establertes al PCP i sense alterar la naturalesa global del contracte.

L'ús d'aquestes bosses es realitzarà mitjançant una valoració *ad hoc* basada en els requisits específics de cada projecte.

- Bossa 1: Captació de col·lectius, metodologies o tècniques no contemplades: Només podrà utilitzar-se per actuacions complementàries, accessòries i directament vinculades a l'objecte principal del contracte, que no n'alterin la naturalesa ni suposin la incorporació de prestacions autònomes alienes al treball de camp quantitatiu objecte de la licitació. No podran imputar-se a aquesta bossa prestacions que haguessin pogut ser definides i quantificades raonablement en la licitació inicial, ni actuacions que desbordin materialment l'objecte del contracte.
- Bossa 2: Incentius: corresponent a peticions de compra d'incentius per a fomentar la participació en les captacions realitzades de manera interna per la UOC. En aquest servei el contractista només realitzarà el tràmit de comprar els incentius indicats per la UOC. La UOC determinarà la tipologia concreta d'incentiu necessari en cada petició, que podran ser vals o xecs regal, no reemborsables ni nominatius.
- Bossa 3: Estudis qualitatius: Tindrà caràcter accessori, preparatori o complementari respecte del treball de camp quantitatiu objecte del contracte i només podrà utilitzar-se quan la seva finalitat sigui contribuir al disseny, validació, contextualització o interpretació de la recerca quantitativa principal, sense autonomia funcional pròpia respecte de l'objecte principal del contracte.

En cas de renúncia o impossibilitat justificada del contractista per assumir una actuació concreta emparada en una bossa, la UOC podrà acudir, si escau, a la contractació separada d'aquesta necessitat d'acord amb la LCSP i el procediment que correspongui.

5. PLANIFICACIÓ I FASES D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

El procediment d'execució de cada encàrrec s'estructurarà en quatre fases correlatives, amb una etapa preliminar de definició econòmica.

5.1. Etapa Preliminar: Determinació de l'Índex de Resposta (IR) i Pressupost

Abans d'iniciar qualsevol projecte, cal determinar l'Índex de Resposta (IR) per fixar el preu unitari segons les taules del contracte. Essent l'IR el percentatge de persones que compleixen amb els requisits per participar en l'estudi

- **Opció A (Estudi Previ/Screening):** Si l'IR és desconegut, la UOC sol·licitarà al contractista un testatge o *screening*. Aquest consisteix en l'enviament de preguntes de filtratge al panel per mesurar quin percentatge del grup objectiu compleix les característiques del projecte (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.

- **Opció B (Coneixement Previ):** Si la UOC ja disposa de dades d'estudis anteriors, facilitarà directament l'IR al contractista.
- **Formalització:** Un cop definit l'IR, el contractista presentarà un pressupost tancat basat en els preus unitaris del contracte, que haurà de ser validat per la UOC.

5.2. Fase 1: Disseny i Preparació (Pre-Camp)

En aquesta fase s'estableixen els fonaments tècnics de l'estudi:

- **Responsabilitat UOC:** Definició del públic objectiu, elaboració del guió/qüestionari i preparació del consentiment informat.
- **Responsabilitat Contractista:**
 - Programació i digitalització del qüestionari amb programari professional.
 - Selecció de la mostra de la BBDD/Panel que compleixi els requisits.
 - Validació: El contractista lliurarà un enllaç de prova (test) a la UOC. Un cop validat tècnicament per la Universitat, s'autoritzarà l'inici del camp.
 - Prova Pilot: Realització d'un llançament reduït per detectar possibles errors de lògica o comprensió.

5.3. Fase 2: Treball de Camp (Execució)

Un cop validat el test i aprovada la programació definitiva, s'iniciarà la fase de recollida de dades seguint els terminis adaptats a cada metodologia:

- **Inici del llançament:**
 - **Metodologia CAWI:** El llançament de les invitacions es realitzarà en un màxim de **24-48 hores laborables** posteriors a la validació final.
 - **Metodologies CATI/CAPI:** L'inici del treball de camp s'ajustarà al calendari aprovat en el pressupost (LI1), tenint en compte els temps necessaris per a la formació de l'equip i la logística de camp, no superant preferentment els **3-5 dies laborables** des de la validació del test.
- **Gestió de comunicacions:**

- **CAWI:** Enviament d'invitacions i realització d'un **màxim de dos recordatoris** (*reminders*) si fos necessari per assolir la mostra, separats per un interval mínim de **72 hores laborables** per evitar la saturació dels participants.
- **CATI/CAPI:** A diferència del monitoratge automàtic del CAWI, en les metodologies amb intervenció humana, el contractista ha de garantir un flux de comunicació bidireccional i constant:
 - **Reporting d'incidències de camp:** L'empresa informará de manera immediata sobre qualsevol dificultat en la captació (per exemple, si l'*Incidence Rate* real és molt inferior al previst o si hi ha un rebuig elevat en determinades zones geogràfiques).
 - **Informes d'estat de la mostra:** A més de l'accés al monitoratge en temps real, el contractista enviarà un resum setmanal (o amb la periodicitat acordada) que detalli:
 - Nombre de contactes realitzats.
 - Enquestes completes, parcials i rebuigs.
 - Estat de les quotes (cobertes vs. pendents).
 - **Canals de coordinació directa:** Es designarà un **interlocutor tècnic o coordinador de camp** que estarà disponible durant tota la jornada laboral per resoldre dubtes dels enquestadors que la UOC hagi de validar (per exemple, interpretació de respostes o dubtes sobre el perfil de l'enquestat).
 - **Registre de camp (CAPI):** Per a l'enquestació presencial, el contractista facilitarà informació sobre la ubicació i el calendari de les rutes de camp, permetent que la UOC pugui realitzar tasques de supervisió si ho considera necessari.
- **Control de Quotes:** Monitoratge exhaustiu i en temps real per garantir que l'entrada de participants s'ajusti a les quotes demogràfiques o estadístiques establertes en el disseny mostral del projecte.
- **Especificitats per Metodologia:**
 - **CAWI:** Seguiment actiu de la mostra i monitoratge de taxes de resposta (*Response Rate*) i d'abandonament (*Drop-out Rate*) mitjançant l'enllaç de seguiment proporcionat a la UOC.
 - **CATI/CAPI:**
 - **Selecció i formació:** Briefing específic per a l'equip d'entrevistadors sobre els objectius de l'estudi, la lògica del qüestionari i el perfil de l'enquestat.
 - **Control de qualitat:** Supervisió directa del treball de camp, realització d'auditories de les gravacions (en el cas de CATI) i verificació d'una mostra de les enquestes realitzades per garantir la veracitat i qualitat de la informació recollida.

5.4. Fase 3: Post-Camp i Processament

Finalitzada la recollida, el contractista procedirà al tractament tècnic de la informació:

- **Neteja i Depuració:** Eliminació de registres no vàlids (*speeders*, respostes incompletes o incoherents).

- **Codificació i Ponderació:** Codificació de respostes i aplicació de pesos estadístics si el disseny mostrat ho requereix.
- **Estàndards FAIR:** Les dades s'han d'estructurar per ser cercables i interoperables, garantint la qualitat científica del conjunt de dades (*dataset*).
- **Anonimització de les dades:** Les dades s'enviaran anonimitzades per defecte. Quan l'anonimització no sigui possible sense comprometre la finalitat científica del projecte, podran lliurar-se dades pseudonimitzades o, excepcionalment, dades identificatives, sempre que consti justificació expressa, base jurídica suficient, informació prèvia a les persones interessades i mesures reforçades de seguretat.

5.5. Fase 4: Lliurament i Tancament

El tancament del projecte implica el lliurament dels productes finals en el termini màxim d'**una setmana** des de la fi del camp:

- **Fitxer de dades:** En format digital (SPSS, Excel, CSV) amb les respostes anonimitzades (salvant casos excepcionals degudament justificats).
- **Informe Tècnic de Camp:** Document que inclou la fitxa tècnica, l'IR real obtingut, el marge d'error, les incidències detectades i el control de qualitat realitzat.

5.6. Resum de tasques clau per metodologia

Metodologia	FASE 1 Pre-Camp	FASE 2 Camp	FASE 3 Post-Camp	FASE 4 Tancament
CAWI (Enquestes en línia)	Programació web i testatge	Llançament de l'enquesta mail/web recordatoris	Depuració i exportació	Dataset anonimitzat i informe tècnic.
CATI (Enquestes telefòniques)	Programació dispositius i formació entrevistadors	Trucades amb control	Supervisió d'enquestadors, depuració i exportació	Dataset anonimitzat i informe tècnic.
CAPI (Enquestes presencials)	Programació dispositius i formació entrevistadors	Visites presencials amb control GPS	Supervisió d'enquestadors, depuració i exportació	Dataset anonimitzat i informe tècnic.

* En les enquestes multicanal (CAWI, CATI, CAPI) s'aplicaran els criteris que s'han descrit per cadascuna de les metodologies.

6. VOLUMETRIA ESTIMADA I DETERMINACIÓ DE TARIFES

6.1. Criteris de determinació del preu i facturació

La contraprestació econòmica d'aquest contracte es regeix pels següents principis:

- **Preus Unitaris:** El preu es determina per preus unitaris per modalitat d'enquesta, i tenen la consideració de **preus màxims** (la facturació es fixarà en funció d'aquests preus i dels preus oferts pel contractista), segons indica l'apartat E del PCP.
- **Conceptes inclosos:** El preu unitari és "tot inclòs". Comprèn la programació del qüestionari, l'enviament de les invitacions (invitacions i recordatoris), l'allotjament de les dades, la formació de l'equip tècnic, la depuració i els lliurables finals descrits en el present plec.
- **Unitat de mesura:** La unitat de mesura per fer la valoració econòmica del servei és el nombre d'enquestes realitzades per portar a terme el camp quantitatiu, calculat d'acord amb l'Índex de respostes (IR) requerit per la UOC en cada cas concret en la fase d'estudi previ. La facturació mensual s'ajustarà al volum real d'enquestes realitzades i finalitzades amb èxit, d'acord amb l'**Índex de Resposta (IR)** validat en la fase d'estudi previ (vegeu apartat 5.1).

6.2. Estimació del volum anual

El pressupost de licitació, que figura al Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCP), s'ha calculat d'acord amb una estimació d'activitat basada en les necessitats històriques i previstes dels grups de recerca de la UOC, per donar servei a les diferents necessitats que hi pugui haver en relació amb projectes d'investigació diversos i amb requisits singulars (perfils, mostres, mètodes, etc.), durant l'execució del contracte.

Es preveu una activitat anual estimada distribuïda segons la següent volumetria:

Metodologia	Durada de l'enquesta (LOI)	Índex de Resposta (IR)	Volumetria 2026 (Est.)
CAWI (Online)	De 5-15 min.	Alt (65-100%)	1800
		Mig (40-64%)	900
		Baix (10-39%)	400
	De 16-30 min.	Alt (65-100%)	650
		Mig (40-64%)	300
		Baix (10-39%)	200
	Més de 30 min.	Alt (65-100%)	200
		Mig (40-64%)	100
		Baix (10-39%)	100
CATI (Telèfon)	De 5-15 min.	Alt (65-100%)	500
		Mig (40-64%)	350
		Baix (10-39%)	100
	De 16-30 min.	Alt (65-100%)	450
		Mig (40-64%)	200
		Baix (10-39%)	100
	Més de 30 min.	Alt (65-100%)	100
		Mig (40-64%)	55
		Baix (10-39%)	50
CAPI (Cara a cara)	De 5-15 min.	Alt (65-100%)	250
		Mig (40-64%)	100
		Baix (10-39%)	50
	De 16-30 min.	Alt (65-100%)	200
		Mig (40-64%)	80
		Baix (10-39%)	40
	Més de 30 min.	Alt (65-100%)	75
		Mig (40-64%)	30
		Baix (10-39%)	30

Metodologia	Durada de l'enquesta (LOI)	Índex de Resposta (IR)	Volumetria 2026 (Est.)
FIXA	Screening (Unitats de testatge d'IR)	Disseny i Pilot	2.000
TOTAL VOLUMETRIA ESTIMADA		Enquestes/Any	9410

6.3. Naturalesa no vinculant de l'estimació

Cal remarcar que les xifres indicades en aquest apartat tenen la consideració de **previsió orientativa i no vinculant**, ja que no es disposa d'històric previ de volumetria real (nova licitació dins de l'Àrea promotora).

El PBL/VEC estimat als plecs es basa en anteriors consums de projectes aprovats durant el 2025, en l'increment de pressupost dins de la FUOC per accions de recerca de l'Àrea promotora per al 2026 i en preus de mercat actuals. Les volumetries tenen caràcter orientatiu i no vinculant, i la UOC no queda obligada a executar la totalitat de les unitats estimades. En conseqüència:

1. La UOC no queda obligada a l'execució de la totalitat de les unitats estimades.
2. La distribució real entre les diferents tipologies d'IR podrà variar en funció dels projectes de recerca actius en cada moment.
3. El volum final de serveis facturats dependrà de les comandes efectivament realitzades, sempre respectant el límit pressupostari màxim de la licitació i els preus unitaris adjudicats.

7. CONDICIONS DEL SERVEI

7.1. Model de relació

El model de relació estableix les funcions i responsabilitats del contractista i la UOC dins d'un marc d'actuació comú, dissenyat per garantir el compliment íntegre de les obligacions contractuals. Aquest marc permet validar el contingut de la prestació i supervisar-ne l'execució real des d'una perspectiva **estratègica** (alineació amb la recerca), **contractual** (clàusules i acords), **tàctica** (planificació i recursos) i **operativa** (execució tècnica i lliuraments), assegurant que la col·laboració s'ajusta estrictament als requeriments del plec.

7.1.1. Unitat de Seguiment i Supervisió

La supervisió i el control ordinari de l'execució del contracte correspondran al responsable del contracte designat al PCP, sens perjudici que, per a cada encàrrec concret, es designi un interlocutor tècnic del projecte o investigador principal amb funcions de seguiment tècnic, validació metodològica i conformitat dels lliurables dins del marc d'instruccions del responsable del contracte. Aquests actuaran com a interlocutors tècnics del projecte i podran establir protocols de procediment específics per a cada projecte.

A) Mecanismes de control i coordinació

Les normes de procediment i seguiment es basaran en:

- **Reunions de seguiment:** Trobades tècniques amb l'empresa contractista amb una periodicitat variable (setmanal, trimestral o al tancament de cada projecte), segons determini la UOC en funció de la complexitat del camp.
- **Informes d'estat del servei:** Elaboració de reports sobre el desenvolupament de les tasques, amb la periodicitat que la UOC consideri necessària per garantir el control del calendari i la qualitat de les dades.

B) Funcions dels responsables de la UOC

Els investigadors principals de la Universitat exerciran les següents facultats de control:

- **Supervisió operativa:** Vetllar per l'execució del servei segons les prescripcions tècniques.
- **Validació de la informació:** Garantir la integritat i fiabilitat de les dades i mostres aportades per l'adjudicatari.
- **Gestió de protocols:** Definir i fer complir els processos de treball i els calendaris de reunions.
- **Control de canvis:** Avaluar i, si s'escau, autoritzar les modificacions de gestió proposades pel contractista durant l'execució del contracte.
- **Resolució de contingències:** Regular qualsevol aspecte auxiliar o imprevist no recollit expressament en els documents contractuals per tal d'assegurar la continuïtat i correcció del servei.

7.1.2. Equip de treball i perfils professionals

L'adjudicatari ha de garantir la dedicació, disponibilitat i solvència tècnica del personal assignat al contracte. L'equip mínim requerit s'estructura en les següents figures:

A) Gestor de Projecte (Interlocutor Únic)

L'empresa designarà un Gestor de Projecte com a responsable del servei. Aquesta figura actuarà com a **interlocutor únic** amb la UOC i tindrà les següents funcions:

- Canalitzar totes les comunicacions, instruccions, consultes i modificacions contractuals.
- Coordinar l'equip tècnic intern per assegurar l'execució dels serveis.
- Proporcionar informació detallada sobre l'estat dels projectes en curs amb una visió analítica i orientada al compliment dels objectius.

B) Equip Tècnic Especialitzat

L'empresa ha de disposar d'un equip tècnic format, com a mínim, pels següents perfils:

- **1 Programador/a Sènior d'Enquestes:** Responsable de la digitalització programació i validació lògica dels qüestionaris.
- **1 Gestor/a de Treball de Camp:** Responsable de la logística de captació, la realització de les enquestes, la supervisió dels entrevistadors i el control de quotes.
- **Equip d'Entrevistadors (CATI/CAPI):** Personal amb experiència acreditada en l'administració d'enquestes. Aquest personal haurà de rebre una formació específica abans de cada projecte (briefing) sobre els objectius de l'estudi, la mecànica del qüestionari i la gestió de les incidències.

Nota: Els perfils de Gestor de Projecte i Programador Sènior podran recaure en la mateixa persona.

C) Continuïtat i dimensionament del servei

- **Substitucions:** En cas d'absència del Gestor de Projecte (vacances, baixa o qualsevol altre motiu), l'adjudicatari ha de designar un substitut amb característiques tècniques i experiència equivalents. Qualsevol substitució haurà de ser comunicada i validada prèviament per la UOC.
- **Dimensionament:** L'adjudicatari és el responsable de dimensionar l'equip de treball de manera suficient per donar cobertura a les necessitats de la Universitat en cada moment, garantint sempre el compliment dels nivells de servei (ANS) establerts.

7.2. Execució del servei

7.2.1. Requisits operatius i comunicació

L'objectiu d'aquest apartat és establir un marc de relació fluid i eficaç que s'adapti a les necessitats de cada projecte de recerca.

A) Gestió de peticions i pressupostos

Per a cada encàrrec o projecte específic, s'establirà el següent flux de validació:

- **Presentació de pressupostos:** El contractista haurà de presentar, en un termini màxim de 5 dies laborables, el pressupost detallat i la durada estimada del projecte a partir de la petició de la UOC.
- **Modificacions:** La UOC es reserva el dret de sol·licitar canvis o peticions no previstes en el document de petició inicial via correu electrònic, sempre que aquestes siguin factibles tècnicament i es mantinguin dins dels marges econòmics i temporals del contracte.

B) Mecanismes de coordinació i canals de comunicació

Els mecanismes de comunicació s'estructuren de la següent manera:

- **Mecanismes de coordinació síncrona:** Es duran a terme reunions síncrones, amb preferència pel

format virtual, mitjançant la plataforma que determini la UOC.

- **Periodicitat:** La freqüència de les trobades es determinarà en funció de cada projecte. A l'inici de la prestació del servei, es preveu una periodicitat setmanal per coordinar l'arrencada.
- **Reunions obligatòries:** Durant el desenvolupament de l'encàrrec, la UOC podrà convocar reunions mensuals o puntuals per motius de rendició de comptes, anàlisi de dades, discussió metodològica o preparació de campanya. En aquests casos, l'assistència de l'adjudicatari serà obligatòria.
- **Vies de comunicació ordinària:** Per al flux de treball diari, s'establiran canals directes i accessibles en horari d'oficina, principalment el **correu electrònic** i el **telèfon**, així com altres eines de col·laboració que es puguin acordar.
- **Presencialitat excepcional:** Tot i la preferència pel format virtual, l'empresa contractista haurà d'estar disposada a rebre els tècnics i responsables de la UOC a les seves instal·lacions en el cas improbable que es requereixi una reunió presencial per motius tècnics o de supervisió.
- **Principi de flexibilitat:** La relació operativa es basarà en la màxima flexibilitat i adaptabilitat de les dues parts, amb l'objectiu de garantir que la comunicació no sigui un obstacle per a l'execució eficaç dels projectes de recerca.

7.2.2. Allotjament i Seguretat de les Dades

Aquest apartat estableix els requisits tècnics i de seguretat que l'adjudicatari ha de garantir per a la correcta custòdia de la informació i l'execució tecnològica del servei.

- **Infraestructura d'allotjament (Hosting):** L'allotjament del programari d'enquestació i de les bases de dades resultants serà extern a la infraestructura web de la UOC. La provisió, el manteniment i la seguretat d'aquest entorn d'allotjament seran responsabilitat exclusiva de l'empresa contractista.
- **Obligacions en el tractament de la informació:** Per garantir la confidencialitat i la integritat de les dades de recerca, l'empresa s'obliga formalment a:
 1. **Traspàs efectiu:** Transferir la totalitat de les dades recollides des dels seus sistemes a la UOC mitjançant els protocols segurs establerts.
 2. **Exclusivitat d'ús:** Abstenir-se de fer qualsevol ús de les dades obtingudes que no estigui estrictament vinculat a l'objecte del contracte.
 3. **Anonimització i privacitat:** No conservar cap dada de caràcter identificatiu de les persones enquestades en els seus servidors un cop finalitzat el procés de recollida.
 4. **Destrucció de dades:** Procedir a l'eliminació definitiva de la informació dels seus sistemes un cop confirmat que el traspàs de dades a la UOC s'ha completat correctament.
- **Mitjans i recursos tecnològics:** El contractista té l'obligació de proveir tots els recursos necessaris (tecnologia, programari especialitzat i mitjans humans) per al desenvolupament òptim del servei. Tota la solució tecnològica aportada haurà de complir, com a mínim, els estàndards i especificacions tècniques pautats a l'**apartat 9.2 del present PPT**.

7.2.3. Mecanismes de control i reporting (lliurables)

Aquest apartat descriu els protocols per al seguiment de l'activitat, els requisits en la gestió de la informació i la relació de lliurables obligatoris que el contractista ha de proporcionar per a cada projecte.

A) Mecanismes de control

L'empresa haurà de complir els següents requisits per garantir els **estàndards del servei**:

- **Gestió integral:** Control del procés complet de l'enquesta, des de la preparació i configuració tècnica fins a l'extracció, gravació, tabulació i exportació de dades (formats Excel, CSV, SPSS, etc.).
- **Anonimització de dades:** Lliurament dels fitxers de respostes sense dades identificatives per garantir la privacitat, excepte en projectes on es pacti explícitament el contrari.
- **Seguiment i anàlisi de camp:** Provisió d'informes tècnics un cop finalitzat el projecte, així com valoracions ad hoc (formats PDF o Word) a requeriment de la UOC. Això inclou, per exemple, el lliurament d'estadístiques de participació, motius d'exclusió de mostres o el detall de la taxa de resposta (Response Rate) per validar el rigor de la recerca.

B) Lliurables

Per a la correcta prestació del servei, el contractista ha de presentar, per cada encàrrec, els lliurables que s'especifiquen a continuació en els terminis i formats indicats. Aquesta relació té un caràcter general i podrà ser adaptada per la UOC en funció a les necessitats de cada projecte; en aquest sentit, la UOC podrà eximir el contractista del lliurament de determinats fitxers, com per exemple, els de testatge o la Base de dades bruta (Raw Data) o bé requerir-ne d'addicionals segons la tipologia d'estudi (per exemple, un informe d'incidències de camp per a metodologies CATI o CAPI).

Lliurable	Contingut i Descripció	Format	Termini de lliurament
Fase de preparació			
LL1: Pressupost Detallat	Pressupost amb detall de nombre d'enquestes, durada del qüestionari, IR, preu unitari per enquesta, públic objectiu i durada/calendari del procés.	PDF o Word	5 dies laborables des de la definició de l'IR.
LL2: Enllaç de Prova (Master Link)	Accés al qüestionari abans de llançar-lo. Versió totalment funcional de l'enquesta per revisar i validar salts de lògica, textos i disseny per part de la UOC.	URL (Enllaç web)	3 - 5 dies laborables des de l'aprovació del pressupost (LL1).
LL3: Fitxer de Testatge (Dummy Data)	Base de dades amb respostes simulades obtingudes durant el testatge o fase d'estudi previ.	Excel, CSV o SPSS	2 dies laborables després de validar l'enllaç

Lliurable	Contingut i Descripció	Format	Termini de lliurament
LL4: Enllaç de Seguiment de l'enquesta	URL d'accés per monitorar el treball de camp en temps real (CAWI)	Enllaç web (URL)	3 dies laborables des de l'inici del camp.
Fase de post-camp			
LL5: Base de dades bruta (Raw Data)	Fitxer tal com surt del programari d'enquestes sense cap retoc. Inclou tant les respostes completes com les dades dels participants que no han finalitzat l'enquesta per no superar els filtres establerts (screen-outs).	Excel, CSV o SPSS	3 dies laborables des del tancament del camp.
LL6: Dataset Final (Clean Data)	Fitxer de dades complet amb les respostes anonimitzades al tancament del camp (salvant excepcions pactades prèviament per escrit segons el projecte).	Excel, CSV o SPSS	3 dies laborables en projectes estàndard des del tancament del camp. Fins a 5 dies laborables (una setmana natural) en projectes de gran volum o complexitat , previ acord amb la UOC en el pressupost (LL1).
LL7: Informe d'incidències de camp (Fieldwork Control)	Fitxer amb l'informe d'incidències de camp (CATI i CAPI) per garantir que les dades són fiables i per garantir que el procés ha estat ètic i transparent. Les dades han d'estar anonimitzades. Ha d'incloure els següents apartats: 1. Resum de la Mostra i "Disposition Codes". 2. Control de Qualitat i Supervisió. 3. Rendiment Temporal i Geogràfic. 4. Incidències Logístiques i Tècniques. 5. Taula d'Estatus de Quotes.	PDF o Word	24-48 hores laborables després de tancar el camp.
LL8. Taules Tabulades (Banners)	Fitxer a lliurar en cas de requerir per la UOC, que inclou un resum estadístic de les preguntes.	Excel o PDF	3 - 5 dies laborables
LL9. Llibre de Codis (Codebook)	Fitxer que inclou un Diccionari de l'enquesta (Definició de cada variable, salts de lògica,...)	Excel o PDF	3 - 5 dies laborables
LL10. Registres de Qualitat (Auditoria)	Proves de veracitat de les enquestes lliurades sota requisit de la UOC. CATI: Gravacions d'àudio.	.mp3 / .wav (CATI) .json / .kml	5 dies laborables

Lliurable	Contingut i Descripció	Format	Termini de lliurament
	CAPI: Coordenades GPS i rutes.	(CAPI)	

7.2.4. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Aquest apartat defineix els estàndards de qualitat i els compromisos d'execució que regeixen la prestació del servei. El seu compliment és necessari per garantir la continuïtat de l'activitat i el rigor metodològic de la recerca.

Es fixen els següents ANS mínims exigibles durant l'execució del contracte:

- a) **Resposta a consultes ordinàries de la UOC:** en un termini màxim de tres (3) dies laborables.
- b) **Presentació del pressupost detallat de cada encàrrec (LL1):** en un termini màxim de cinc (5) dies laborables des de la definició de l'IR o des de la recepció de la petició completa, segons correspongui.
- c) **Lliurament de l'enllaç de prova o versió test del qüestionari (LL2):** en un termini de tres (3) a cinc (5) dies laborables des de l'aprovació del pressupost.
- d) **Inici del treball de camp CAWI:** en un termini màxim de quaranta-vuit (48) hores laborables des de la validació final del qüestionari.
- e) **Inici del treball de camp CATI/CAPI:** dins del termini aprovat per al projecte i, en absència de previsió específica, preferentment en un màxim de cinc (5) dies laborables des de la validació final del qüestionari.
- f) **Esmena d'errors, omissions o no conformitats en lliurables:** en un termini màxim de quaranta-vuit (48) hores laborables des de la notificació de la incidència.
- g) **Substitució del gestor de projecte o del personal clau adscrit:** en un termini màxim de quatre (4) dies laborables des de la comunicació de la incidència, amb perfil equivalent i prèvia comunicació a la UOC.

L'incompliment d'aquests ANS tindrà la consideració d'incompliment contractual i podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitats previstes al PCP.

7.2.5. Sistema de Penalitzacions

L'empresa contractista estarà subjecta al règim de penalitzacions fixat a l'apartat **AF del Plec de Clàusules Particulars**, el qual regula les sancions derivades de l'incompliment de les obligacions contractuals.

Aquestes penalitzacions inclouen de forma específica la manca de compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) descrits en aquest document, així com de qualsevol altre compromís d'execució establert en el Plec de Clàusules Particulars.

8. AUDITORIES

Aquest apartat estableix la facultat de la UOC per supervisar i verificar l'execució del contracte, així com la veracitat de la informació i els indicadors proporcionats pel contractista.

- **Dret de supervisió:** La UOC es reserva el dret de realitzar, en qualsevol moment, els controls i auditories que consideri oportuns per garantir el compliment íntegre de les obligacions contractuals. Aquestes accions podran anar dirigides a verificar tant els aspectes metodològics com la fiabilitat de les dades i el respecte als protocols de seguretat.
- **Modalitats d'execució:**
 - **Auditoria sense avís previ:** Per a aquelles tasques de supervisió que no requereixin la col·laboració activa del personal del contractista (com ara auditories sobre enquestes actives, sistemes en línia o dades lliurades), la UOC podrà actuar de forma immediata i sense necessitat de notificació prèvia.
 - **Auditoria amb col·laboració activa:** En els casos en què la supervisió requereixi la intervenció del personal de l'adjudicatari, accés a instal·lacions o preparació de documentació específica, la UOC notificarà la realització de l'auditoria amb una antelació mínima de 5 dies laborables (una setmana natural).

9. ALTRES CONDICIONS

Aquest apartat descriu el marc temporal de prestació del servei i els requisits tècnics que l'adjudicatari ha de garantir per a l'execució del contracte.

9.1. Horari del servei

L'activitat ordinària i l'atenció a la UOC s'ajustaran als següents criteris horaris:

- **Franja laborable:** El servei es desenvoluparà de forma habitual de dilluns a divendres, **de 09:00 a 18:00 hores**, d'acord amb el calendari laboral vigent de la UOC.
- **Disponibilitat i atenció:** Durant aquesta franja horària, l'empresa contractista ha de garantir l'atenció de qualsevol petició telefònica o telemàtica realitzada pel personal de la universitat.
- **Adaptabilitat:** Qualsevol actuació fora d'aquest horari per necessitats puntuals d'un projecte de recerca haurà de ser acordada prèviament entre ambdues parts.

9.2. Mitjans tècnics requerits (programari, infraestructures,...)

L'adjudicatari té l'obligació de disposar i mantenir operatius tots els recursos tecnològics i logístics necessaris per a la correcta prestació del servei.

- **Estàndards tècnics:** Els mitjans materials, programari i infraestructures han de complir amb les especificacions establertes a l'apartat R del Quadre de Característiques del PCP.
- **Manteniment:** Serà responsabilitat del contractista assegurar que aquests mitjans estiguin actualitzats i siguin suficients per donar cobertura a les metodologies i lliurables compromesos en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

