

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE

**SERVEI D'ELABORACIÓ D'ESTUDIS DE MERCAT PER A LA UOC
EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ NÚM. HSE00017/2026**

NOTA: En cas de discrepància entre el contingut de la versió original en castellà d'aquest document i els seus annexos i la versió traduïda al català, la versió castellana prevaldrà sobre la versió traduïda al català.

ÍNDEX

1. Introducció
2. Objecte del contracte
3. Abast i descripció del servei
4. Planificació de les fases del servei
5. Volumetria estimada
6. Condicions del servei
 - 6.1. Model de relació
 - 6.1.1. Comitè de direcció
 - 6.1.2. Equip de treball i perfils professionals
 - 6.2. Execució del servei
 - 6.2.1. Requisits d'execució del servei
 - 6.2.2. Lliurables
 - 6.2.3. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 6.2.4. Sistema de Penalitzacions
7. Auditories
8. Altres condicions
 - 8.1. Horari i ubicació del servei
 - 8.2. Mitjans tècnics requerits

1. INTRODUCCIÓ

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

La Unitat d'Anàlisi de Mercat i Avantatge Competitiu (d'ara endavant denominat UAMAC), dins de la Vicegerència de Desenvolupament de la UOC, és l'òrgan competent per desenvolupar estudis i anàlisis de mercat, orientats a generar coneixement accionable sobre la demanda, el comportament dels estudiants potencials i l'entorn competitiu. La seva activitat se centra a identificar *insights*, tendències i oportunitats que permetin optimitzar la presa de decisions estratègiques, millorar la proposta de valor i augmentar l'eficàcia de les iniciatives de captació.

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

Un altre dels grans eixos del departament seria avançar en la recerca constant de nous nínxols de mercat a nivell formatiu, que li permeti ampliar el portafoli amb garanties, per la qual cosa des de les diferents àrees d'estudi de la UOC, ens arriben sol·licituds d'estudis de mercat de nous productes (oferta oficial i pròpia en modalitat online), i se'ns demana que determinem l'encaix al mercat educatiu espanyol.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

Amb l'objectiu de conèixer millor el mercat tant nacional com internacional i, en conseqüència, tenir més possibilitats d'apropar-nos de forma més eficient als nous públics, la Unitat UAMAC, com a unitat promotora del servei, requereix la contractació d'un servei d'elaboració d'estudis de mercat.

L'objecte del present plec és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions a què s'ha d'ajustar la contractació dels serveis relatius a l'execució d'estudis de mercat per a la UOC.

El servei d'estudis de mercat de la UOC comprèn el conjunt d'investigacions que es poden desenvolupar en funció de les diferents necessitats de l'organització, amb l'objectiu de generar un coneixement profund del mercat, tant nacional com internacional. Aquest servei està orientat a proporcionar *insights* que ajudin les diferents àrees de la universitat a comprendre millor els seus públics, identificar oportunitats i prendre decisions més informades i eficients.

En funció de les necessitats i indicacions de la UOC, i en concordança amb els objectius concrets per a cada servei, el contractista haurà de poder prestar els seus serveis tant identificant la UOC com a organitzadora de l'estudi de mercat, però també haurà de poder prestar els mateixos serveis sense que s'identifiqui la universitat en cap moment.

En cas que s'acordi no identificar la UOC com a organitzadora de l'estudi, el contractista no esmentarà en cap cas la UOC, ni directament ni indirectament.

En matèria de protecció de dades, el contractista haurà de complir íntegrament el RGPD, la LOPDGDD i la resta de normativa aplicable, actuant, quan escaigui, com a encarregat del tractament per compte de la UOC, de conformitat amb el PCP i el seu Annex 11, sens perjudici de les responsabilitats que pugui assumir com a responsable independent respecte de les dades dels seus propis panells o bases de delimitat.

L'objectiu és fer estudis qualitius o quantitatius que responguin als objectius de recerca plantejats per la UOC a l'empresa contractista. Es tracta que l'empresa contractista realitzi estudis de mercat utilitzant el/ s mètode /s més adequat/s per a cada estudi. Tot i això, qualsevol proposta metodològica, pressupostària, etc. haurà de ser validada per la UOC en darrer terme.

La contractació d'aquest servei està justificada en la necessitat d'arribar a realitzar els estudis necessaris quan els recursos interns de la UOC no puguin assumir internament tot el volum de treball.

A més, el fet d'externalitzar aquest servei donarà l'oportunitat d'accedir a altres visions i formes d'aproximació diferents a l'objecte d'estudi.

3. ABAST I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei demanat per la UOC mitjançant aquest plec de prescripcions tècniques comprèn un conjunt d'activitats necessàries per complir els objectius descrits a l'apartat anterior i garantir la correcta execució del servei durant el període de durada del contracte.

Dins l'àmbit de la investigació de mercats, la major part dels estudis que es duen a terme necessiten complir una sèrie de procediments que, en aquest cas, han de ser assumits per l'empresa contractista i que s'hauran de reflectir documentalment.

- 1- Proposta metodològica .
- 2- Disseny i entrega dels materials
- 3- Captació de participants
- 4- Treball de camp /Anàlisi de fonts d'informació
- 5- Buidat de la informació recollida durant el treball de camp
- 6- Anàlisi de la informació recollida
- 7- Informe de resultats
- 8- Accions de seguiment i assistència del projecte

Cadascun d'aquests punts s'aplicarà, a petició concreta de la UOC, únicament si és necessari per al desenvolupament del projecte.

4. PLANIFICACIÓ FASES DEL SERVEI

FASE D'ESTUDI PREVI:

En aquesta fase l'empresa contractista haurà de presentar a través de documents escrits un cop rebí la petició d'estudi per part de la UOC en forma de briefing:

- Proposta metodològica, d'execució i d'assoliment dels objectius plantejats per UOC a cada estudi. En aquesta proposta, l'empresa contractista haurà d'explicitar documentalment el mètode d'investigació i les tècniques de recollida d'informació/dades que proposa, les característiques de la mostra (nombre d'enquestes/entrevistes/dinàmiques de grup/etnogràfiques/comunitats virtuals i distribució sociodemogràfica), els recursos humans i tècnics que pensa destinar, la planificació temporal de les tasques, els terminis de lliurament parcials i finals, les fórmules de seguiment que proposa, així com els incentius econòmics previstos per gratificar la participació dels usuaris/consumidors que col·laborin. Aquesta

proposta ha de ser validada per la UOC tant a nivell de disseny metodològic com a nivell pressupostari, com en qualsevol aspecte que inclogui el document.

- Disseny i entrega, per part del contractista, dels materials necessaris previs a l'inici del treball de camp com a filtres de captació de participants, comunicacions i formularis d'invitació a participar-hi, qüestionaris i guions qualitatius, materials audiovisuals i físics de suport al treball de camp. Aquests materials han de ser validats per la UOC.
- En el cas dels estudis del nou Programa formatiu, el contractista haurà de lliurar una anàlisi del Briefing inicial lliurada per la UOC per fer aquests estudis, concretant la demanda en cada cas.

FASE D'EXECUCIÓ I SEGUIMENT

Aquesta fase consta dels elements següents, dels quals es farà responsable l'empresa contractista:

- Captació de participants: Captació dels participants òptims en funció del perfil/s establert/s per a cada servei, adequant-se al focus de l'estudi.
En funció de les necessitats de l'estudi, la UOC podrà facilitar el llistat de participants potencials, perquè posteriorment l'empresa contractista en faci la captació, les dades dels participants que no hagin estat seleccionades o captades per a l'estudi concret en aquests casos, seran eliminades per part del contractista, i no podran fer-ne ús per a cap finalitat aliena a la determinada en estudi.
Aquest treball haurà de ser executat dins del termini especificat a la proposta metodològica, d'execució i d'assoliment.
- Treball de camp: realització efectiva de les enquestes, entrevistes en profunditat, dinàmiques de grup, etnografies o recollida d'informació i dades, tal com es descriu en la proposta. L'empresa contractista haurà de procurar la infraestructura necessària: sala d'entrevistes o dinàmiques (format presencial), plataformes de *streaming*, comunitat virtual, plataformes d'enquestes, *call center* (format no presencial). Aquest treball haurà de ser executat dins del termini especificat a la Proposta metodològica, d'execució i d'assoliment.
- Buidat de la informació recollida durant el treball de camp, que poden incloure transcripcions, fitxers de dades Excel, taules de contingut, etc. Aquests documents han de ser custodiats per l'empresa contractista i han de facilitar-ne còpia sempre que la UOC ho requereixi. Aquest buidatge haurà de ser executat dins del termini especificat a la Proposta metodològica, d'execució i d'assoliment.
- Anàlisi de la informació recollida durant el treball de camp, amb la finalitat de respondre als objectius plantejats per UOC. Aquesta anàlisi haurà de ser executada dins del termini especificat a la Proposta metodològica, d'execució i d'assoliment.
- Accions de seguiment i assistència del projecte, que permetin a UOC seguir l'evolució del projecte durant tot el seu transcurs (estatus de les enquestes/entrevistes/dinàmiques de grup/etnogràfiques/comunitats virtuals realitzades, grau de compliment de la planificació, avanç de resultats/confecció de qüestionari quantitatiu després d'estudi qualitatiu...).
- En el cas dels estudis de producte nou, anàlisi de totes les fonts d'informació necessàries per a la realització d'aquests estudis de producte nou.

FASE TANCAMENT

- Informe de resultats, que reculli el detall de tot el procés de recerca (antecedents, objectius, metodologia) amb un èmfasi especial en els resultats de la recerca i les conclusions. Aquest informe haurà de ser lliurat en format digital dins del termini especificat a la Proposta metodològica, d'execució i d'assoliment. Aquest informe de resultats ha d'incloure una anàlisi de tots els resultats recollits a la feina de recerca i ha d'incloure tant conclusions relacionades amb els objectius proposats per la UOC com recomanacions que surtin de l'anàlisi de la informació recollida.
- Presentació dels resultats en cas que la UOC així ho requereixi.

Quan la UOC requereixi al contractista informació obtinguda durant el servei, inclosos enregistraments audiovisuals, transcripcions o altres materials generats en enquestes, entrevistes o dinàmiques de grup, aquest lliurament només podrà realitzar-se quan estigui previst en la proposta metodològica validada per la UOC, resulti necessària per a la finalitat de l'estudi, s'hagi informat adequadament els participants i existeixi base jurídica. En tot cas, caldrà aplicar els principis de minimització, limitació de la finalitat, confidencialitat i seguretat, i es prioritzarà el lliurament d'informació anonimitzada o pseudonimitzada sempre que sigui compatible amb la finalitat de l'estudi.

5. VOLUMETRIA ESTIMADA

El Pressupost Base de Licitació (PBL) opera exclusivament com un sostre màxim pressupostari i s'ha calculat mitjançant la suma objectiva de dues partides taxades a preus actuals de mercat:

- Cartera d'encàrrecs estimats (109.010,00 €/any): És el resultat matemàtic de sumar totes les opcions possibles (estimació no vinculant) d'estudis susceptibles de ser realitzats per la unitat promotora. La valoració respon a preus unitaris actualitzats a la realitat actual del sector, reflectint fidelment els costos d'execució i garantint-ne la viabilitat.
- Borsa per a estudis no definits (30.000 €/any): Partida complementària i estricta per absorbir necessitats sobrevingudes o noves tendències no planificables en el moment de la licitació. Actua com a mecanisme d'eficiència administrativa per garantir la continuïtat investigadora i evitar la tramitació de contractes paral·lels. Aquesta borsa només podrà utilitzar-se per a actuacions d'estudis de mercat directament vinculades a fi del contracte, de naturalesa anàloga o complementària a les tipologies previstes, i necessàries per atendre necessitats de recerca de mercat que no puguin determinar-se amb precisió en el moment de preparació de la licitació.

El PBL total no constitueix una obligació de compra per a la UOC (estimació no vinculant). El contracte s'articula sota demanda, i s'han de facturar únicament i exclusivament els treballs formalment encarregats i efectivament lliurats. La liquidació final es farà aplicant els preus unitaris adjudicats, assegurant que la despesa s'ajusti estrictament al consum real i als principis d'economia i eficiència.

Dins del preu dels *estudis quantitativs* s'inclouen els conceptes de programació, tramesa de les invitacions, hosting de les respostes i lliurables i la part d'anàlisi i elaboració dels informes entre altres qüestions indicades en aquest plec.

En el cas dels *estudis qualitativs* s'inclouen els conceptes de captació i participació, disposició d'una reserva de participants per cobrir eventuais substitucions, i la reserva de sales i/o espais/materials, així com recursos digitals per al treball de camp, incentius i gestió del projecte i dels pagaments, la tasca de camp (realització efectiva de les entrevistes, dinàmiques de grup, elaboració dels informes, entre altres qüestions indicades en aquest plec.

El grau d'execució del pressupost queda directament vinculat a les necessitats que apareguin per a l'entitat al llarg de la durada del contracte. Per tant, l'adjudicatari no tindrà dret a cap compensació en cas que els volums reals siguin inferiors als volums indicats al plec de prescripcions tècniques.

Estimació tipologia d'estudis:

ESTUDIS A REALITZAR	UNITATS	METODOLOGIA	DESCRIPCIÓ ORIENTATIVA	EINA	TARGET	MOSTRA	IMPORT UNITARI MÀXIM (IVA no inclòs)
Estudi de Notorietat	1	Quantitatiu	Quantificar el grau de coneixement de marca de la UOC i el seu entorn competitiu entre el públic general i la valoració de la imatge de la UOC i el seu entorn competitiu en base a diferents atributs predefinits.	Tracking amb qüestionari de 15-20 minuts	25 a 45 anys (públic general)	1.700	11.000,00 €
Estudi de Percepció (tipus 1)	1	Qualitatiu	Conèixer la percepció que tenen el perfil potencial de la UOC sobre la marca i la competència, sobre el mercat genèric o sobre algun aspecte més concret de la Universitat des d'un punt de vista qualitatiu.	Focus group /Entrevistes en profunditat	Públic potencial UOC	3 / 9	15.000,00 €
Estudi de Percepció (tipus 2)	1	Quantitatiu	Conèixer la percepció que tenen el perfil potencial de la UOC sobre la marca i la competència, sobre el mercat genèric o sobre algun aspecte més concret de la Universitat des d'un punt de vista quantitatiu.	Qüestionari de 10-15 minuts	Públic potencial UOC	400	8.000,00 €
Estudi de segmentació o targets UOC (tipus)	1	Qualitatiu	Conèixer en profunditat un col·lectiu d'interès per part de la UOC i	Focus group	Estudiants / Públic potencial UOC	10	18.000,00 €

1)			possibilitat destablir diferents perfils en base a paràmetres que es puguin identificar des dun punt de vista qualitatiu.				
Estudi de segmentació ó targets UOC (tipus 2)	1	Quantitatiu	Conèixer en profunditat un col·lectiu d'interès per part de la UOC i possibilitat destablir diferents perfils en base a paràmetres que es puguin identificar des dun punt de vista qualitatiu.	Qüestionari de 15-20 minuts	Estudiants / Ex-estudiants / Públic potencial UOC	800	12.000,00 €
Anàlisi enquestes llargues entre 20-25 preguntes	5	Quantitatiu	-	Qüestionari de 20-25 preguntes	Estudiants	-	2.900,00€
Anàlisi qualitativa de < 500 respostes en obert	2	Qualitatiu	-	Qüestionari de menys de 500 respostes obertes	Estudiants	-	1.100,00 €
Anàlisi qualitativa de 5.000 respostes en obert	1	Qualitatiu	-	Qüestionari de 5.000 respostes obertes	Estudiants	-	6.600,00 €
Anàlisi qualitativa de 15.000 a 17.000 respostes en obert	2	Qualitatiu	-	Qüestionari de 15.000 a 17.000 respostes obertes	Estudiants	-	7.900,00 €
Hores perfil júnior (assessorament)	35	-	-	-	-	-	78,00 €
Hores perfil sènior (assessorament)	30	-	-	-	-	-	106,00 €
TOTAL							109.010,00 €

Les unitats corresponents a Hores perfil júnior (assessorament) i Hores perfil sènior (assessorament) es destinaran exclusivament a tasques de suport tècnic directament vinculades amb la preparació, disseny, anàlisi, interpretació o seguiment d'estudis de mercat o de recerca d'usuaris compresos a l'objecte del contracte. No podran utilitzar-se per a prestacions autònomes o alienes a fi contractual.

A aquests efectes, les referències a perfil júnior i perfil sènior s'entenen realitzades, respectivament, als perfils d'Analista Júnior i Analista Sènior previstos a l'apartat 6.1.2 del present PPT i a l'apartat R del PCP. Aquestes unitats es facturaran per les hores efectivament prestades, prèviament sol·licitades i validades per la UOC, al preu unitari adjudicat.

6. CONDICIONS DEL SERVEI

6.1. Model de relació

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

6.1.1 Comitè de Direcció

La supervisió dels treballs, així com les funcions de Direcció General de les accions que ha de fer l'empresa contractista corresponen als responsables d'UAMAC de la UOC, i si aquests ho consideren convenient, poden establir determinades normes de procediment.

Inicialment les normes de procediment contemplaran els aspectes següents, amb caràcter obligatori:

- Reunions de treball amb empresa contractista.
- Informes sobre com s'està fent el servei.
- Aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament als documents contractuals i que fos necessari regular per a una òptima execució del contracte.

Els responsables d'UAMAC de la UOC exerciran les funcions següents:

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

Per part de la UOC, es designarà un responsable del servei com a únic interlocutor amb l'empresa contractista.

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

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

6.1.2. Equip de treball i perfils professionals

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

- Un/a (1) **Gestor/a de Projecte** amb una experiència mínima indicada al PCP (apartat R). El Gestor de Projecte serà l'únic interlocutor (encara que pot existir la necessitat puntual de parlar directament amb alguna altra persona de l'equip). El Gestor de Projecte, com a responsable del projecte, ha de coordinar l'execució dels treballs i fer-ne la planificació, així com supervisar i controlar la qualitat de les activitats desenvolupades pel seu equip.

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

De la mateixa manera, cal que l'empresa contractista compti amb un equip tècnic, amb una experiència mínima indicada al PCP (apartat R) . Aquest equip estarà format, com a mínim, pels experts següents:

- Un/a (1) **Analista sènior i (1) júnior**, que, juntament amb el gestor de projecte, haurà de ser la persona responsable (com a mínim) de la realització de la Proposta metodològica, d'execució i consecució d'objectius; del disseny i entrega de materials previs al treball de camp; de la realització del treball de camp; de l'anàlisi de la informació i les dades recollides; i de la realització de l'informe de resultats i conclusions.

En qualsevol cas, l'empresa contractista haurà de garantir la participació de més analistes sèniors quan el volum de treball o el calendari de lliuraments així ho necessitin

L'empresa contractista podrà recórrer a analistes qualitatius júnior com a suport de les tasques encomanades a l'analista/s sèniors o com a responsables de les tasques no encomanades obligatòriament a l'analista/s sèniors (buidat d'informació).

Sempre que sigui necessari per al desenvolupament del projecte, la UOC podrà requerir, a més, els perfils següents, amb una experiència mínima indicada al PCP (apartat R) :

- Un (1) Programador sènior d'enquestes
- Un (1) Captador de participants
- Un (1) Gestor del treball de camp

L'empresa contractista ha de disposar d'un equip de professionals prou dimensionat, segons el que requereixen els plecs rector, per poder donar solució i cobertura a la UOC en funció de les seves necessitats. Per tant, serà responsabilitat de l'empresa contractista disposar dels recursos necessaris per a la realització del servei complint amb el nivell de servei establert.

Els perfils de **Gestor de projecte i Analista sènior** els podran desenvolupar la mateixa persona.

6.2. Execució del servei

6.2.1. Condicions específiques per executar el servei

- Se celebraran trobades presencials i/o virtuals síncrons amb la plataforma que determini la UOC entre els tècnics i els responsables de la UOC i els de l'empresa contractista, siguin periòdics o discrecionals. És molt probable que a l'inici del període de prestació del servei s'hagin de fer reunions presencials i/o virtuals síncrones amb freqüència, potser cada setmana. És lògic preveure que les primeres campanyes requereixin un esforç especial.
- En cas que sigui necessari, la UOC establirà una reunió mensual presencial a les instal·lacions de la UOC o de forma telemàtica, a concretar a l'inici del servei per a cada projecte específic (*brief* inicial UOC). Els motius d'aquestes reunions poden ser de rendició de comptes, d'anàlisi i discussió, de preparació, etc. Aquesta reunió serà de caràcter obligatori.

A més de les reunions al centre de treball de la UOC i/o virtuals síncrones, hi haurà altres vies de comunicació per al treball ordinari: correu electrònic, telèfon o altres, sempre en el context del treball d'oficina. L'empresa contractista també estarà disposada a rebre tècnics i responsables de la UOC a les seves instal·lacions, per fer reunions presencials. La intenció és que la flexibilitat i les possibilitats siguin màximes perquè la relació resulti fluida i eficaç .

6.2.2. Lliurables

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

- LLIURABLE 1: **Proposta metodològica, d'execució i consecució d'objectius** responen a les necessitats de la UOC expressades a través del briefing de la fase inicial . En aquesta proposta, l'empresa contractista haurà d'explicitar documentalment el mètode de recerca i les tècniques de recollida d'informació/dades que proposa, les característiques de la mostra (nombre d'entrevistes/dinàmiques de grup/etnogràfiques/comunitats virtuals i distribució sociodemogràfica), i en aquest document s'especificarà quins dels següents lliurables entre els definits a continuació, hauran de ser realitzats o no (5, Lliurable 6 i Lliurable 7), els recursos humans i tècnics que pensa destinar, les fórmules de seguiment que proposa, així com els incentius econòmics previstos per gratificar la participació dels usuaris que col·laborin. Aquest lliurable haurà de ser elaborat i lliurat en format PowerPoint. El contractista haurà de lliurar aquesta proposta en el termini màxim de 7 dies hàbils des de l'inici de la fase d'estudi previ (petició per part de la UOC en forma de briefing). Aquesta proposta s'haurà de validar per la UOC, podent existir diferents versions fins a arribar a una versió de consens definitiva.
- LLIURABLE 2: **Calendari de projecte** on s'especifiqui la planificació temporal del projecte i les diferents tasques a realitzar, els terminis de lliurament parcials i finals dels següents lliurables. Aquest lliurable haurà de ser elaborat a Excel. En aquest s'indicaran els terminis a tenir en compte per a la presentació dels lliurables indicats al "lliurable 1". El contractista haurà de lliurar aquesta proposta en el termini màxim de 7 dies hàbils des de l'inici de la fase d'estudi previ (petició per part de la UOC en forma de briefing). Aquest calendari s'haurà de validar per la UOC, podent existir diferents versions fins a arribar a una versió de consens definitiva.

- LLIURABLE 3: En cas que la metodologia utilitzada a l'estudi ho requereixi: **Filtre per a la captació i verificació de participants** en entrevistes / dinàmiques de grup / etnogràfiques / comunitats virtuals en forma de qüestionari. Aquest lliurable haurà de ser elaborat i lliurat en format PowerPoint o Word, i en la data establerta al lliurable 2 . Aquest filtre de captació i verificació de participants, s'haurà de validar per la UOC, podent existir diferents versions fins a arribar a una versió de consens definitiva.
- LLIURABLE 4 : En cas que la metodologia utilitzada a l'estudi ho requereixi: **Comunicacions i formularis d'invitació a participar** en els casos en què sigui necessari. Aquest lliurable haurà de ser elaborat i lliurat en format PowerPoint o Word , i en la data establerta al lliurable 2. Aquestes comunicacions i formularis, hauran de validar per la UOC, podent existir diferents versions fins arribar a una versió de consens definitiva.
- LLIURABLE 5 : En cas que la metodologia utilitzada a l'estudi ho requereixi: **Guió de pautes** d'entrevistes / dinàmiques de grup / etnogràfiques / comunitats virtuals estructurat sobre la base dels objectius definits al briefing d'UOC i la Proposta metodològica, d'execució i consecució d'objectius. Aquest lliurable haurà de ser elaborat i lliurat en format PowerPoint o Word , i en la data establerta al lliurable 2. Aquest guió de pautes s'haurà de validar per la UOC, podent existir diferents versions fins a arribar a una versió de consens definitiva.
- LLIURABLE 6: En cas que la metodologia utilitzada a l'estudi, ho requereixi: **Qüestionari que s'utilitzarà per desenvolupar el treball de camp** . Aquest qüestionari haurà de respondre als objectius recollits al briefing i haurà d'anar en consonància al que s'hagi especificat a l'Entregable 1. Aquest document ha de ser en format word o similar, i en la data establerta al lliurable 2. Aquest qüestionari, s'haurà de validar per la UOC, podent existir diferents versions fins arribar a una versió.
- LLIURABLE 7: En cas que la metodologia utilitzada a l'estudi, ho requereixi: **Un fitxer SPSS, Excel o CSV amb les respostes obtingudes** durant el treball de camp, on es puguin veure tant les respostes senceres com les dels enquestats que no acabin l'enquesta per no passar els filtres, i en la data establerta al lliurable 2. Aquest fitxer s'haurà de validar per la UOC, podent existir diferents versions fins a arribar a una versió de consens definitiva.
- LLIURABLE 8: **Informe de resultats i conclusions** , que recull el detall de tot el procés de recerca (antecedents, objectius, metodologia) amb un èmfasi especial en els resultats de la recerca i les conclusions (estudi final). L'informe de resultats ha de donar resposta explícita i clara als objectius i preguntes plantejats al briefing i la Proposta metodològica, d'execució i d'assoliment d'objectius. Aquest lliurable haurà de ser elaborat i lliurat en format PowerPoint, i en la data establerta al lliurable 2. Aquest informe de resultats s'haurà de validar per la UOC podent existir diferents versions fins a arribar a una versió de consens definitiva.

6.2.3. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

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

- Incompliment dels diferents punts acordats (característiques, atributs i continguts) entre el contractista i la UOC per a tots els lliurables establerts a l'apartat 6.2.2 PPT.
- No respectar els terminis de lliurament establerts per als lliurables 1 i 2 especificats al 6.2.2 PPT.
- No respectar la planificació establerta a l'entregable 2 especificat a l'apartat 6.2.2 PPT.
- Incompliment dels objectius inicials establerts al briefing de la fase prèvia (lliurable 1, especificat en apartat 6.2.2 PPT).
- Incompliment en determinats aspectes de la metodologia (target, tècnica a utilitzar, volum de *focus* /entrevistes/enquestes, etc.) establerts a la fase prèvia (lliurable 1, especificat en apartat 6.2.2 PPT).
- Incompliment de lliurament dels lliurables 3, 4, 5, 6, 7 i 8, en els termes establerts al lliurable 2 "calendari de projecte" (apartat 6.2.2 PPT).

6.2.4. Sistema de Penalitzacions

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

7. AUDITORIES

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

El contractista proporcionarà la cooperació per a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació, l'accés a evidències d'execució, sistemes o registres vinculats al contracte i, quan sigui necessari i proporcionat, l'accés a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, amb la coordinació prèvia amb el contractista i respectant les normes internes de seguretat, confidencialitat i protecció de dades que siguin aplicables.

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

8. ALTRES CONDICIONS

8.1. **Horari i ubicació del servei**

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

L'empresa contractista ha d'estar disposada a desplaçar-se als diferents centres de treball de la UOC (en casos puntuals) per fer reunions i/o presentacions. Els costos derivats de qualsevol d'aquests desplaçaments a les dependències de la UOC aniran a càrrec del contractista i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

Seu general de la UOC: Seu de 22@ Barcelona (Rambla del Poblenou, 156, 08018 Barcelona)

8.2. **Mitjans materials**

L'empresa contractista disposarà durant tota l'execució del servei dels mitjans tècnics que s'estipulen a l'apartat R del Quadre de característiques del Plec de Clàusules Particulars.