

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE

**SERVICIO DE ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA LA UOC
EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN NÚM. HSE00017/2026**

ÍNDICE

- 1.** Introducción
- 2.** Objeto del contrato
- 3.** Alcance y descripción del servicio
- 4.** Planificación fases del servicio
- 5.** Volumetría estimada
- 6.** Condiciones del servicio
 - 6.1.** Modelo de relación
 - 6.1.1.** Comité de dirección
 - 6.1.2.** Equipo de trabajo y perfiles profesionales
 - 6.2.** Ejecución del servicio
 - 6.2.1.** Requisitos de ejecución del servicio
 - 6.2.2.** Entregables
 - 6.2.3.** Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
 - 6.2.4.** Sistema de Penalizaciones
- 7.** Auditorías
- 8.** Otras condiciones
 - 8.1.** Horario y ubicación del servicio
 - 8.2.** Medios técnicos requeridos

1. INTRODUCCIÓN

La Universitat Oberta de Catalunya (en adelante, "la UOC") es una universidad innovadora, arraigada en Cataluña y abierta al mundo, que forma a las personas a lo largo de la vida contribuyendo a su progreso y al de la sociedad, a la vez que lleva a cabo investigación sobre la sociedad del conocimiento.

La Unidad de Análisis de Mercado y Ventaja Competitiva (en adelante denominada UAMAC), dentro de la Vicegerencia de Desarrollo de la UOC, es el órgano competente para desarrollar estudios y análisis de mercado, orientados a generar conocimiento accionable sobre la demanda, el comportamiento de los potenciales estudiantes y el entorno competitivo. Su actividad se centra en identificar *insights*, tendencias y oportunidades que permitan optimizar la toma de decisiones estratégicas, mejorar la propuesta de valor y aumentar la eficacia de las iniciativas de captación.

Un indicativo que permite mejorar el rendimiento de la conversión es adaptar el argumento de venta de los productos (programas formativos) al lenguaje del usuario que hace la búsqueda de estos productos. Las nuevas tecnologías permiten poder implementar este tipo de estrategias de forma que optimicen el tiempo y recursos invertidos por la universidad.

Otro de los grandes ejes del departamento sería avanzar en la constante búsqueda de nuevos nichos de mercado a nivel formativo, que le permita ampliar el portafolio con garantías, por lo que desde las diferentes áreas de estudio de la UOC, nos llegan solicitudes de estudios de mercado de nuevos productos (oferta oficial y propia en modalidad online), y se nos pide que determinemos el encaje en el mercado educativo español y/o internacional.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Con el objetivo de conocer mejor el mercado tanto nacional como internacional y, en consecuencia, tener una mayor posibilidad de acercarnos de forma más eficiente a los nuevos públicos, la Unidad UAMAC, como unidad promotora del servicio, requiere la contratación de un servicio de elaboración de estudios de mercado.

El objeto del presente pliego es establecer los requisitos, concretar los trabajos y definir las obligaciones a las que debe ajustarse la contratación de los servicios relativos a la ejecución de estudios de mercado para la UOC.

El servicio de estudios de mercado de la UOC comprende el conjunto de investigaciones que pueden desarrollarse en función de las distintas necesidades de la organización, con el objetivo de generar un conocimiento profundo del mercado, tanto a nivel nacional como internacional. Este servicio está orientado a proporcionar *insights* que ayuden a las diferentes áreas de la universidad a comprender mejor a sus públicos, identificar oportunidades y tomar decisiones más informadas y eficientes.

En función de las necesidades e indicaciones de la UOC, y en concordancia con los objetivos concretos para cada servicio, el contratista deberá poder prestar sus servicios tanto identificando a la UOC como organizadora del estudio de mercado, pero también deberá poder prestar los mismos servicios sin que se identifique a la universidad en ningún momento.

En caso de que se acuerde no identificar a la UOC como organizadora del estudio, el contratista no mencionará en ningún caso a la UOC, ni directa ni indirectamente.

En materia de protección de datos, el contratista deberá cumplir íntegramente el RGPD, la LOPDGDD y el resto de normativa aplicable, actuando, cuando proceda, como encargado del

tratamiento por cuenta de la UOC, de conformidad con el PCP y su Anexo 11, sin perjuicio de las responsabilidades que pueda asumir como responsable independiente respecto de los datos de sus propios paneles o bases de datos, cuando ello resulte jurídicamente procedente y quede debidamente delimitado.

El objetivo es la realización de estudios cualitativos o cuantitativos que respondan a los objetivos de investigación planteados por la UOC a la empresa contratista. Se trata de que la empresa contratista realice estudios de mercado utilizando el/los método/s más adecuado/s para cada estudio. No obstante, cualquier propuesta metodológica, presupuestaria, etc. deberá ser validada por la UOC en último término.

La contratación de este servicio está justificada en la necesidad de llegar a realizar los estudios necesarios cuando los recursos internos de la UOC no puedan asumir internamente todo el volumen de trabajo.

Además, el hecho de externalizar este servicio dará la oportunidad de acceder a otras visiones y formas de aproximación diferentes al objeto de estudio.

3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio demandado por la UOC a través del presente pliego de prescripciones técnicas comprende un conjunto de actividades necesarias para cumplir los objetivos descritos en el apartado anterior y garantizar la correcta ejecución del servicio durante el periodo de duración del contrato.

Dentro del ámbito de la investigación de mercados, la mayor parte de los estudios que se llevan a cabo necesitan cumplir una serie de procedimientos que, en este caso, deberán ser asumidos por la empresa contratista y que deberán reflejarse documentalmente.

- 1- Propuesta metodológica.
- 2- Diseño y entrega de los materiales
- 3- Captación de participantes
- 4- Trabajo de campo/Análisis de fuentes de información
- 5- Vaciado de la información recogida durante el trabajo de campo
- 6- Análisis de la información recogida
- 7- Informe de resultados
- 8- Acciones de seguimiento y asistencia del proyecto

Cada uno de estos puntos se aplicará, a petición concreta de la UOC, únicamente si es necesario para el desarrollo del proyecto.

4. PLANIFICACIÓN FASES DEL SERVICIO

FASE DE ESTUDIO PREVIO:

En esta fase la empresa contratista deberá presentar a través de documentos escritos una vez reciba la petición de estudio por parte de la UOC en forma de briefing:

- Propuesta metodológica, de ejecución y de consecución de los objetivos planteados por UOC en cada estudio. En dicha propuesta, la empresa contratista deberá explicitar documentalmente el método de investigación y las técnicas de recogida de información /

datos que propone, las características de la muestra (número de encuestas / entrevistas / dinámicas de grupo / etnográficas / comunidades virtuales y distribución sociodemográfica), los recursos humanos y técnicos que piensa destinar, la planificación temporal de las tareas, los plazos de entrega parciales y finales, las fórmulas de seguimiento que propone, así como los incentivos económicos previstos para gratificar la participación los usuarios/consumidores que colaboren. Esta propuesta debe ser validada por la UOC tanto a nivel de diseño metodológico, como a nivel presupuestario, como en cualquier aspecto que incluya el documento.

- Diseño y entrega, por parte del contratista, de los materiales necesarios previos al inicio del trabajo de campo como filtros de captación de participantes, comunicaciones y formularios de invitación a participar, cuestionarios y guiones cualitativos, materiales audiovisuales y físicos de apoyo al trabajo de campo. Estos materiales deben ser validados por la UOC.
- En el caso de los estudios del nuevo Programa formativo, el contratista deberá entregar un análisis del Briefing inicial entregado por la UOC para la realización de estos estudios, concretando la demanda en cada caso.

FASE DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO

Esta fase consta de los siguientes elementos, de los que se hará responsable la empresa contratista:

- Captación de Participantes: Captación de los participantes óptimos en función del perfil/es establecido/s para cada servicio, adecuándose al foco del estudio.
En función de las necesidades del estudio, la UOC podrá facilitar el listado de participantes potenciales, para que posteriormente la empresa contratista realice la captación, los datos de los participantes que no hayan sido seleccionados o captados para el estudio concreto en estos casos, serán eliminados por parte del contratista, no pudiendo hacer uso de ellos para ninguna finalidad ajena a la determinada en estudio.
Dicho trabajo deberá ser ejecutado dentro del plazo especificado en la propuesta metodológica, de ejecución y de consecución.
- Trabajo de campo: realización efectiva de las encuestas, entrevistas en profundidad, dinámicas de grupo, etnografías o recogida de información y datos, tal y como se describe en la propuesta. La empresa contratista deberá procurar la infraestructura necesaria: sala de entrevistas o dinámicas (formato presencial), plataformas de *streaming*, comunidad virtual, plataformas de encuestas, *call center* (formato no presencial). Dicho trabajo deberá ser ejecutado dentro del plazo especificado en la Propuesta metodológica, de ejecución y de consecución
- Vaciado de la información recogida durante el trabajo de campo, que pueden incluir transcripciones, ficheros de datos Excel, tablas de contenido, etc. Dichos documentos deberán ser custodiados por la empresa contratista y deberán facilitar copia siempre que la UOC lo requiera. Dicho vaciado deberá ser ejecutado dentro del plazo especificado en la Propuesta metodológica, de ejecución y de consecución
- Análisis de la información recogida durante el trabajo de campo, con el propósito de responder a los objetivos planteados por UOC. Dicho análisis deberá ser ejecutado dentro del plazo especificado en la Propuesta metodológica, de ejecución y de consecución

- Acciones de seguimiento y asistencia del proyecto, que permitan a UOC seguir la evolución del proyecto durante todo su transcurso (estatus de las encuestas / entrevistas / dinámicas de grupo / etnográficas / comunidades virtuales realizadas, grado de cumplimiento de la planificación, avance de resultados / confección de cuestionario cuantitativo tras estudio cualitativo...).
- En el caso de los estudios de nuevo producto, análisis de todas las fuentes de información necesarias para la realización de dichos estudios de nuevo producto.

FASE CIERRE

- Informe de resultados, que recoja el detalle de todo el proceso de investigación (antecedentes, objetivos, metodología) con especial énfasis en los resultados de la investigación y las conclusiones. Dicho informe deberá ser entregado en formato digital dentro del plazo especificado en la Propuesta metodológica, de ejecución y de consecución. Ese informe de resultados debe incluir un análisis de todos los resultados recogidos en el trabajo de investigación y debe incluir tanto conclusiones relacionadas con los objetivos propuestos por la UOC como recomendaciones que salgan del análisis de la información recogida.
- Presentación de los resultados en caso de que la UOC así lo requiera.

Cuando la UOC requiera al contratista información obtenida durante el servicio, incluidas grabaciones audiovisuales, transcripciones u otros materiales generados en encuestas, entrevistas o dinámicas de grupo, dicha entrega solo podrá realizarse cuando esté prevista en la propuesta metodológica validada por la UOC, resulte necesaria para la finalidad del estudio, se haya informado adecuadamente a los participantes y exista base jurídica suficiente para la comunicación. En todo caso, deberán aplicarse los principios de minimización, limitación de la finalidad, confidencialidad y seguridad, y se priorizará la entrega de información anonimizada o pseudonimizada siempre que resulte compatible con la finalidad del estudio.

5. VOLUMETRÍA ESTIMADA

El Presupuesto Base de Licitación (PBL) opera exclusivamente como un techo máximo presupuestario y se ha calculado mediante la suma objetiva de dos partidas tasadas a precios actuales de mercado:

- Cartera de encargos estimados (109.010,00 €/año): Es el resultado matemático de sumar todas las opciones posibles (estimación no vinculante) de estudios susceptibles de ser realizados por la unidad promotora. Su valoración responde a precios unitarios actualizados a la realidad actual del sector, reflejando fielmente los costes de ejecución y garantizando la viabilidad.

- Bolsa para estudios no definidos (30.000 €/año): Partida complementaria y estricta para absorber necesidades sobrevenidas o nuevas tendencias no planificables en el momento de la licitación. Actúa como un mecanismo de eficiencia administrativa para garantizar la continuidad investigadora y evitar la tramitación de contratos paralelos. Esta bolsa sólo podrá utilizarse para actuaciones de estudios de mercado directamente vinculadas al objeto del contrato, de naturaleza análoga o complementaria a las tipologías previstas, y necesarias para atender necesidades de investigación de mercado que no puedan determinarse con precisión en el momento de preparación de la licitación.

El PBL total no constituye una obligación de compra para la UOC (estimación no vinculante). El contrato se articula bajo demanda, facturándose única y exclusivamente los trabajos formalmente encargados y efectivamente entregados. La liquidación final se realizará aplicando los precios unitarios adjudicados, asegurando que el gasto se ajuste estrictamente al consumo real y a los principios de economía y eficiencia.

Dentro del precio de los *estudios cuantitativos* se incluyen los conceptos de programación, envío de las invitaciones, hosting de las respuestas y entregables y la parte de análisis y elaboración de los informes entre otras cuestiones indicadas en este pliego.

En el caso de los *estudios cualitativos* se incluyen los conceptos de captación y participación, disposición de una reserva de participantes para cubrir eventuales sustituciones, y la reserva de salas y/o espacios/materiales, así como recursos digitales para el trabajo de campo, incentivos y gestión del proyecto y de los pagos, la labor de campo (realización efectiva de las entrevistas, dinámicas de grupo, etnográficas, comunidades virtuales, etc.), el análisis y la elaboración de los informes, entre otras cuestiones indicadas en este pliego.

El grado de ejecución del presupuesto queda vinculado directamente a las necesidades que para la entidad aparezcan a lo largo de la duración del contrato. Por lo tanto, el adjudicatario no tendrá derecho a ninguna compensación en caso de que los volúmenes reales sean inferiores a los volúmenes indicados en el pliego de prescripciones técnicas.

Estimación tipología de estudios:

ESTUDIOS A REALIZAR	UNIDADES	METODOLOGÍA	DESCRIPCIÓN ORIENTATIVA	HERRAMIENTA	TARGET	MUESTRA	IMPORTE UNITARIO MÁXIMO (IVA no incluido)
Estudio Notoriedad	1	Cuantitativo	Cuantificar el grado de conocimiento de marca de la UOC y su entorno competitivo entre el público general y valoración de la imagen de la UOC y su entorno competitivo en base a diferentes atributos predefinidos.	Tracking con cuestionario de 15-20 minutos	25 a 45 años (público general)	1.700	11.000,00 €
Estudio Percepción (tipo 1)	1	Cualitativo	Conocer la percepción que tienen el perfil potencial de la UOC sobre la marca y la competencia, sobre el	Focus group /Entrevistas en profundidad	Público potencial UOC	3 / 9	15.000,00 €

			mercado genérico o sobre algún aspecto más concreto de la propia universidad desde un punto de vista cualitativo.				
Estudio Percepción (tipo 2)	1	Cuantitativo	Conocer la percepción que tienen el perfil potencial de la UOC sobre la marca y la competencia, sobre el mercado genérico o sobre algún aspecto más concreto de la propia universidad desde un punto de vista cuantitativo.	Cuestionario de 10-15 minutos	Público potencial UOC	400	8.000,00 €
Estudio segmentación targets UOC (tipo 1)	1	Cualitativo	Conocer en profundidad un colectivo de interés por parte de la UOC y posibilidad de establecer diferentes perfiles en base a parámetros que se puedan identificar desde un punto de vista cualitativo.	Focus group	Estudiantes / Público potencial UOC	10	18.000,00 €
Estudio segmentación targets UOC (tipo 2)	1	Cuantitativo	Conocer en profundidad un colectivo de interés por parte de la UOC y posibilidad de establecer diferentes perfiles en base a parámetros que se puedan identificar desde un punto de vista cuantitativo.	Cuestionario de 15-20 minutos	Estudiantes / Ex-estudiantes / Público potencial UOC	800	12.000,00 €
Análisis encuestas largas entre 20-25 preguntas	5	Cuantitativo	-	Cuestionario de 20-25 preguntas	Estudiantes	-	2.900,00€
Análisis cualitativo de < 500 respuestas en abierto	2	Cualitativo	-	Cuestionario de menos de 500 respuestas abiertas	Estudiantes	-	1.100,00 €
Análisis cualitativo de 5.000 respuestas en abierto	1	Cualitativo	-	Cuestionario de 5.000 respuestas abiertas	Estudiantes	-	6.600,00 €
Análisis cualitativo de 15.000 a 17.000 respuestas	2	Cualitativo	-	Cuestionario de 15.000 a 17.000 respuestas abiertas	Estudiantes	-	7.900,00 €

en abierto							
Horas perfil junior (asesoramiento)	35	-	-	-	-	-	78,00 €
Horas perfil senior (asesoramiento)	30	-	-	-	-	-	106,00 €
TOTAL	109.010,00€						

Las unidades correspondientes a “Horas perfil junior (asesoramiento)” y “Horas perfil senior (asesoramiento)” se destinarán exclusivamente a tareas de apoyo técnico directamente vinculadas con la preparación, diseño, análisis, interpretación o seguimiento de estudios de mercado o de investigación de usuarios comprendidos en el objeto del contrato. No podrán utilizarse para prestaciones autónomas o ajenas al objeto contractual.

A estos efectos, las referencias a perfil junior y perfil senior se entenderán realizadas, respectivamente, a los perfiles de Analista Junior y Analista Senior previstos en el apartado 6.1.2 del presente PPT y en el apartado R del PCP. Estas unidades se facturarán por las horas efectivamente prestadas, previamente solicitadas y validadas por la UOC, al precio unitario adjudicado.

6. CONDICIONES DEL SERVICIO

6.1. Modelo de relación

El modelo de relación define las funciones y responsabilidades de la empresa contratista y la UOC en un marco de actuación común, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de cada una de las partes. Es un marco de relación que permite acordar el contenido y nivel de la prestación de los servicios, así como el seguimiento de la prestación real en los aspectos estratégicos, contractuales, tácticos y operativos.

6.1.1 Comité de Dirección

La supervisión de los trabajos, así como las funciones de Dirección General de las acciones a realizar por la empresa contratista corresponden a los responsables de UAMAC de la UOC, y si éstos lo consideran conveniente, podrán establecer determinadas normas de procedimiento.

Inicialmente las normas de procedimiento contemplarán los siguientes aspectos, con carácter obligatorio:

- Reuniones de trabajo con la empresa contratista.
- Informes sobre cómo se está llevando a cabo el servicio.
- Aspectos de carácter auxiliar no previstos expresamente en los documentos contractuales y que fuera necesario regular para una óptima ejecución del contrato.

Los responsables de UAMAC de la UOC ejercerán las siguientes funciones:

- Velar por la correcta realización del servicio.

- Garantizar que la información aportada por la empresa contratista sea fiable.
- Determinar y hacer cumplir el protocolo establecido para la realización del servicio contratado.
- Fijar el calendario de reuniones con el contratista.
- Decidir la aceptación de las modificaciones propuestas por parte de la empresa contratista, en aspectos de gestión en la ejecución del contrato, para una óptima ejecución del contrato.
- Aquellos aspectos de carácter auxiliar no previstos expresamente en los documentos contractuales que fuera necesario regular para una óptima ejecución del contrato.

Por parte de la UOC, se designará a un responsable del servicio como único interlocutor con la empresa contratista.

Por parte de la empresa contratista, se designará a un responsable del servicio como único interlocutor con la UOC, con la función de canalizar las comunicaciones, instrucciones, consultas y modificaciones que se produzcan en la ejecución del contrato, así como llevar a cabo las actividades, en el ámbito de los servicios, necesarias para la correcta prestación de los mismos.

El responsable del contrato de la UOC estará en estrecha colaboración con el responsable del contrato de la empresa contratista que como interlocutor único proporcionará toda la información necesaria para poder conocer con el detalle suficiente el avance del servicio en curso.

6.1.2. Equipo de trabajo y perfiles profesionales

Para la gestión del servicio se requiere que la empresa contratista cuente con:

- Un/a (1) **Gestor/a de Proyecto** con una experiencia mínima indicada en el PCP (apartado R). El Gestor de Proyecto será el único interlocutor (aunque puede existir la necesidad puntual de hablar directamente con alguna otra persona del equipo). El Gestor de Proyecto, como responsable del proyecto debe coordinar la ejecución de los trabajos y realizar la planificación de los mismos, así como supervisar y controlar la calidad de las actividades desarrolladas por su equipo.

En el caso de que el Gestor de Proyecto no se encuentre en disposición de encargarse de las tareas descritas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas por motivos de cualquier índole (vacaciones, baja por enfermedad, etc.), otra persona con las mismas características técnicas y los mismos conocimientos será la responsable de gestionar las funciones relativas a su labor asignada.

De la misma forma, se precisa que la empresa contratista cuente con un equipo técnico, con una experiencia mínima indicada en el PCP (apartado R). Este equipo estará formado, como mínimo, por los siguientes expertos:

- Un/a (1) **Analista senior y (1) junior**, que deberá, junto al gestor de proyecto, ser la persona responsable (como mínimo) de la realización de la Propuesta metodológica, de ejecución y consecución de objetivos; del diseño y entrega de materiales previos al trabajo de campo; de la realización del trabajo de campo; del análisis de la información y datos recogidos; y de la realización del informe de resultados y conclusiones.

En cualquier caso, la empresa contratista deberá garantizar la participación de más analistas seniors cuando el volumen de trabajo o el calendario de entregas así lo precisen

La empresa contratista podrá recurrir a analistas cualitativos juniors como soporte de las tareas encomendadas al analista/s seniors o como responsables de las tareas no encomendadas obligatoriamente al analista/s seniors (vaciado de información).

Siempre que sea necesario para el desarrollo del proyecto, la UOC podrá requerir, además, los siguientes perfiles, con una experiencia mínima indicada en el PCP (apartado R):

- Un (1) Programador senior de encuestas
- Un (1) Captador de participantes
- Un (1) Gestor del trabajo de campo

La empresa contratista debe disponer de un equipo de profesionales suficientemente dimensionado, según lo requerido en los pliegos rectores, para poder dar solución y cobertura a la UOC en función de sus necesidades. Por tanto, será responsabilidad de la empresa contratista disponer de los recursos necesarios para la realización del servicio cumpliendo con el nivel de servicio establecido.

Los perfiles de **Gestor de proyecto y Analista senior** podrán desarrollarse por la misma persona.

6.2. Ejecución del servicio

6.2.1. Condiciones específicas para ejecutar el servicio

- Se celebrarán encuentros presenciales y/o virtuales síncronos con la plataforma que determine la UOC entre los técnicos y responsables de la UOC y los de la empresa contratista, sean periódicos o discrecionales. Es muy probable que al inicio del periodo de prestación del servicio tengan que celebrarse reuniones presenciales y/o virtuales síncronas con frecuencia, quizás cada semana. Es lógico prever que las primeras campañas requieran un esfuerzo especial.
- En caso de ser necesario, la UOC establecerá una reunión mensual presencial en las instalaciones de la UOC o de forma telemática, a concretar al inicio del servicio para cada proyecto específico (*brief* inicial UOC). Los motivos de estas reuniones pueden ser de rendición de cuentas, de análisis y discusión, de preparación, etc. Esta reunión será de carácter obligatorio.

Además de las reuniones en centro de trabajo de la UOC y/o virtuales síncronas, habrá otras vías de comunicación para el trabajo ordinario: correo electrónico, teléfono u otras, siempre en el contexto del trabajo de oficina. La empresa contratista también estará dispuesta a recibir a técnicos y responsables de la UOC en sus instalaciones, para efectuar reuniones presenciales. La intención es que la flexibilidad y las posibilidades sean máximas, para que la relación resulte fluida y eficaz.

6.2.2. Entregables

Para cumplir con la correcta prestación del servicio, la empresa contratista deberá presentar, con carácter obligatorio, los siguientes entregables:

- ENTREGABLE 1: **Propuesta metodológica, de ejecución y consecución de objetivos** respondiendo a las necesidades de UOC expresadas a través del briefing de la fase inicial. En dicha propuesta, la empresa contratista deberá explicitar documentalmente el método de investigación y las técnicas de recogida de información / datos que propone, las características de la muestra (número de entrevistas / dinámicas de grupo / etnográficas / comunidades virtuales y distribución sociodemográfica), y en este documento se especificará cuáles de los siguientes entregables entre los definidos a continuación, deberán ser realizados o no (Entregable 3 , Entregable 4, Entregable 5, Entregable 6 y Entregable 7), los recursos humanos y técnicos que piensa destinar, las fórmulas de seguimiento que propone, así como los incentivos económicos previstos para gratificar la participación de los usuarios que colaboren. Dicho entregable deberá ser elaborado y entregado en formato PowerPoint. El contratista deberá entregar dicha propuesta en el plazo máximo de 7 días hábiles desde el inicio de la fase de estudio previo (petición por parte de la UOC en forma de briefing). Esta propuesta se deberá validar por la UOC, pudiendo existir diferentes versiones hasta llegar a una versión de consenso definitiva.
- ENTREGABLE 2: **Calendario de proyecto** donde se especifique la planificación temporal del proyecto y las diferentes tareas a realizar, los plazos de entrega parciales y finales de los siguientes entregables. Dicho entregable deberá ser elaborado en Excel. En éste se indicarán los plazos a tener en cuenta para la presentación de los entregables indicados en el “entregable 1”. El contratista deberá entregar dicha propuesta en el plazo máximo de 7 días hábiles desde el inicio de la fase de estudio previo (petición por parte de la UOC en forma de briefing). Este calendario se deberá validar por la UOC, pudiendo existir diferentes versiones hasta llegar a una versión de consenso definitiva.
- ENTREGABLE 3: En caso de que la metodología utilizada en el estudio lo requiera: **Filtro para la captación y verificación de participantes** en entrevistas / dinámicas de grupo / etnográficas / comunidades virtuales en forma de cuestionario. Dicho entregable deberá ser elaborado y entregado en formato PowerPoint o Word, y en la fecha establecida en el entregable 2. Este filtro de captación y verificación de participantes, se deberá validar por la UOC, pudiendo existir diferentes versiones hasta llegar a una versión de consenso definitiva.
- ENTREGABLE 4: En caso de que la metodología utilizada en el estudio lo requiera: **Comunicaciones y formularios de invitación a participar** en los casos en que sea necesario. Dicho entregable deberá ser elaborado y entregado en formato PowerPoint o Word, y en la fecha establecida en el entregable 2. Estas comunicaciones y formularios, se deberán validar por la UOC, pudiendo existir diferentes versiones hasta llegar a una versión de consenso definitiva.
- ENTREGABLE 5: En caso de que la metodología utilizada en el estudio lo requiera: **Guion de pautas** de entrevistas / dinámicas de grupo / etnográficas / comunidades virtuales estructurado sobre la base de los objetivos definidos en el briefing de UOC y la Propuesta metodológica, de ejecución y consecución de objetivos. Dicho entregable deberá ser elaborado y entregado en formato PowerPoint o Word, y en la fecha establecida en el entregable 2. Este guión de pautas, se deberá validar por la UOC, pudiendo existir diferentes versiones hasta llegar a una versión de consenso definitiva.

- ENTREGABLE 6: En caso de que la metodología utilizada en el estudio, lo requiera: **Cuestionario que se utilizará para desarrollar el trabajo de campo**. Este cuestionario deberá responder a los objetivos recogidos en el briefing y deberá ir en consonancia a lo que se haya especificado en el Entregable 1. Este documento ha de ser en formato word o similar, y en la fecha establecida en el entregable 2. Este cuestionario, se deberá validar por la UOC, pudiendo existir diferentes versiones hasta llegar a una versión de consenso definitiva.
- ENTREGABLE 7: En caso de que la metodología utilizada en el estudio, lo requiera: **Un fichero SPSS, Excel o CSV con las respuestas obtenidas** durante el trabajo de campo, donde se puedan ver tanto las respuestas enteras como las de los encuestados que no terminen la encuesta por no pasar los filtros, y en la fecha establecida en el entregable 2. Este fichero, se deberá validar por la UOC, pudiendo existir diferentes versiones hasta llegar a una versión de consenso definitiva.
- ENTREGABLE 8: **Informe de resultados y conclusiones**, que recoge el detalle de todo el proceso de investigación (antecedentes, objetivos, metodología) con especial énfasis en los resultados de la investigación y las conclusiones (estudio final). El informe de resultados debe dar respuesta explícita y clara a los objetivos y preguntas planteadas en el briefing y la Propuesta metodológica, de ejecución y consecución de objetivos. Dicho entregable deberá ser elaborado y entregado en formato PowerPoint, y en la fecha establecida en el entregable 2. Este informe de resultados, se deberá validar por la UOC pudiendo existir diferentes versiones hasta llegar a una versión de consenso definitiva.

6.2.3. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Los ANS servirán para definir los compromisos de servicio acordados entre la UOC y el contratista del contrato de licitación y deberán aplicarse los mecanismos de gestión necesarios para controlar su grado de cumplimiento.

Se considerará que la empresa contratista incumple obligaciones derivadas del presente contrato de licitación y se procederá a la imposición de penalidades en los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de los distintos puntos acordados (características, atributos y contenidos) entre el contratista y la UOC para todos los entregables establecidos en el apartado 6.2.2 PPT.
- No respetar los plazos de entrega establecidos para los entregables 1 y 2 especificados en el 6.2.2 PPT.
- No respetar la planificación establecida en el entregable 2 especificado en apartado 6.2.2 PPT.
- Incumplimiento de los objetivos iniciales establecidos en el briefing de la fase previa (entregable 1, especificado en apartado 6.2.2 PPT).
- Incumplimiento en determinados aspectos de la metodología (target, técnica a utilizar, volumen de *focus*/entrevistas/encuestas, etc.) establecidos en la fase previa (entregable 1, especificado en apartado 6.2.2 PPT).
- Incumplimiento de entrega de los entregables 3, 4, 5, 6, 7 y 8, en los términos establecidos en el entregable 2 “calendario de proyecto” (apartado 6.2.2 PPT).

6.2.4. Sistema de Penalizaciones

El contratista estará sujeto al sistema de penalizaciones fijado en el Pliego de Cláusulas Particulares, las cuales también incluyen el incumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el Pliego de Cláusulas Particulares.

7. AUDITORÍAS

La UOC se reserva el derecho a realizar todos aquellos controles e inspecciones que crea oportunos con la finalidad de garantizar el cumplimiento del contrato, de forma que podrá realizar auditorías para verificar el cumplimiento de los compromisos contractuales y la fiabilidad de la información facilitada.

El contratista proporcionará su cooperación para la realización de estas auditorías. Esto incluirá la entrega de documentación, el acceso a evidencias de ejecución, sistemas o registros vinculados al contrato y, cuando resulte necesario y proporcionado, el acceso a las instalaciones donde se estén realizando los servicios objeto del contrato, previa coordinación con el contratista y respetando las normas internas de seguridad, confidencialidad y protección de datos que resulten aplicables.

No será necesario dar aviso previo para realizar tareas de auditoría donde no se requiera colaboración activa del personal del contratista. En los casos en que la UOC solicite una colaboración activa del personal del contratista, se dará aviso con una semana de antelación.

8. OTRAS CONDICIONES

8.1. Horario y ubicación del servicio

Se considerará franja de servicio normal el tramo horario en el cual se desarrollará el servicio de forma habitual. La franja de servicio normal se establece de lunes a viernes de 09.00 horas a 18.00 horas, teniendo en cuenta el calendario laboral de la UOC. Durante esta franja horaria la empresa contratista atenderá cualquier petición del personal de la UOC.

La empresa contratista debe estar dispuesta a desplazarse a los diferentes centros de trabajo de la UOC (en casos puntuales) para efectuar reuniones y/o presentaciones. Los costes derivados de cualquiera de estos desplazamientos a las dependencias de la UOC correrán a cargo del contratista y con medios de transporte facilitados por él mismo.

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

8.2. Medios materiales

La empresa contratista dispondrá durante toda la ejecución del servicio de los medios técnicos que se estipulan en el apartado R del Cuadro de características del Pliego de Cláusulas Particulares.