ACCIÓ

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER AL MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS PARTICIPANTS ALS PROGRAMES I SERVEIS QUE OFEREIX ACCIÓ I EL SEU IMPACTE A TRAMITAR MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT

LOT 1: Satisfacció de projectes

1. Objecte del document:

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (d'ara en endavant, PPT) és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que es deriven de la contractació d'una assistència tècnica per a la realització de l'enquestació de satisfacció als projectes realitzats per les Oficines Exteriors de Comerç i Inversions d'ACCIÓ i a través del servei d'inversió estrangera. Les determinacions establertes en el present PPT, així com les contingudes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, constitueixen normes vinculants pel contractista, el qual realitzarà les prestacions que constitueixen l'objecte del contracte amb expressa submissió als mateixos.

2. Context del servei (antecedents):

ACCIÓ disposa d'un servei d'anàlisi d'intel·ligència de client que té com a objectiu conèixer la valoració que fan els clients del programes i serveis que ACCIÓ ofereix per impulsar la competitivitat i el creixement del teixit empresarial català.

ACCIÓ té certificats els seus processos d'atenció al client per la norma ISO 9001:2015 i aposta per l'excel·lència, establint la millora contínua i la qualitat total com a principis bàsics de gestió per assolir els seus objectius. D'aquesta manera, el Sistema de Gestió de la Qualitat, preveu el mesurament del nivell de satisfacció dels clients amb l'objectiu de millorar de manera continua els programes i serveis que s'ofereixen.

ACCIÓ atén anualment al voltant de 38.000 clients i dona suport a més de 21.000 projectes amb l'objectiu d'impulsar la competitivitat i el creixement del teixit empresarial català.

Pel que fa a les oficines exteriors, gestionen més de 2.000 projectes anuals. Per la seva banda, els darrers anys, s'han superat el 100 projectes d'inversió estrangera a Catalunya amb suport d'ACCIÓ.

3. Objecte del contracte i necessitats a cobrir:

L'objecte del contracte és l'assistència tècnica per al mesurament de la satisfacció dels clients generat entre els participants als programes i serveis que ofereix ACCIÓ.

Concretament, aquells proveïts per les Oficines Exteriors de Comerç i Inversions. El projecte a desenvolupar és el mesurament del nivell de qualitat percebut pels clients del servei de les Oficines

Doc.original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 11/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 12/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

01PY91WO1HO0P4X9KEBCROMHY34S9I0C

Data creació còpia: 12/11/2026 11:20:54

ACCIÓ Catalonia Trade & Investment

Exteriors de Comerç i Inversions de Catalunya i pels clients del servei d'inversió estrangera en l'execució de projectes de suport empresarial.

4. Esquema de treball previst (metodologia):

La prestació es realitzarà als centres de l'adjudicatari, amb reunions puntuals de seguiment amb ACCIÓ, ja sigui de forma telemàtica, o a la seu d'ACCIÓ.

L'empresa adjudicatària de la present licitació haurà de realitzar les següents tasques, dividides en quatre fases:

1. Disseny i programació:
   - Revisió del qüestionari
   - Traducció del qüestionari i dels textos d'enviament, que ACCIÓ lliurarà en català, al castellà i a l'anglès.
   - Programació del qüestionari a les aplicacions (enquestes online i telefòniques).
   - Depuració de les bases de dades (BdD) enviades per ACCIÓ.
   - Calendarització de les fases del projecte.
   - Seguiment del projecte:
     - Revisió i seguiment dels calendaris de treball
     - Suport continu en l'execució del projecte
     - Adaptació a possibles canvis durant l'execució del projecte
     - Elaboració /adaptació dels calendaris de lliurament.
2. Treball de camp:
   - Disseny i planificació.
   - Execució del treball de camp:
     - Enviament de l'enquesta i de recordatoris sense limitació (inclou cost aplicacions).
     - Seguiment telefònic per incentivar la participació sense limitació (inclou cost telefònic).
     - Accions de seguiment i control de la taxa de resposta.
     - Supervisió i control de qualitat continus
     - Realització d'enquestes vàlides fins a assolir una taxa de resposta mínima del 60% i/o un marge d'error del 5% per a un marge de confiança del 95%, segons el que indiqui ACCIÓ en cada projecte.
     - Es preveuen un màxim de 24 onades d'enquestació per projecte, amb campanyes quinzenals.

ACCIÓ

Doc.original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 11/11/2026
Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 12/11/2029
Original electrònic / Còpia electrònica autèntica
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ
01PY91WO1HO0P4X9KEBCROMHY34S9I0C
Data creació còpia: 12/11/2026 11:20:54

ACCIÓ
Catalonia Trade & Investment

- Seguiment del projecte
  - Revisió i seguiment del calendari de treball.
  - Control de compliment de les quotes.
  - Supervisió de la realització efectiva del treball de camp.
  - Suport continu en l'execució del projecte.
  - Adaptació a possibles canvis durant l'execució del projecte.
  - Report continu de les incidències o queixes reportades pels usuaris del Servei.

3. Tractament i anàlisis de dades:
   - Codificació, depuració de les matrius de dades en Excel.
   - Explotació estadística i tabulacions de les dades en Excel.
   - Confecció de gràfics simples i creuats.
   - Programació dels informes de resultats *online*, si s'escau.
   - Revisió de les preguntes obertes.
   - Anàlisi de resultats.
   - Seguiment del projecte:
     - Revisió i seguiment dels calendaris de treball.
     - Suport continu en l'execució del projecte.
     - Adaptació a possibles canvis durant l'execució del projecte.

4. Lliuraments
   - Informes de seguiment del projecte on es recullen els diferents impactes realitzats al client (correus retornats, dates d'enviament i resposta, etc.)
   - Matriu de respostes general.
   - Taules de seguiment dels resultats de les enquestes en la periodicitat convinguda.
   - Informes de resultats, inclou resultats de l'onada d'enquestació objectiu de la licitació i comparativa amb els resultats dels anys anteriors, seguint la plantilla i l'estil establert per ACCIÓ.
   - Arxius individuals de cada formulari respost, codificat segons els requeriments d'ACCIÓ i que ha d'incloure la informació requerida per ACCIÓ, si s'escau.
   - Accés *online* als informes, si s'escau.
   - Report continu de les incidències o queixes reportades pels usuaris del Servei.
   - Seguiment del projecte:
     - Revisió i seguiment dels calendaris de treball.
     - Suport continu en l'execució del projecte.

ACCIÓ

Doc.original signat per:
Sandra Jiménez Arteaga
11/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 12/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

01PY91WO1HO0P4X9KEBCROMHY34S9I0C

Data creació còpia: 12/11/2026 11:20:54

ACCIÓ Catalonia Trade & Investment

- Adaptació a possibles canvis durant l'execució del projecte.
- Realització de canvis sobre els informes lliurats posteriors a la revisió per part d'ACCIÓ, si s'escau.

5. Requeriments tècnics:

- El programari ha de permetre adaptar-se a la imatge d'ACCIÓ.
- El programari de disseny i enviament del qüestionari ha de permetre la programació en múltiples idiomes, com a mínim 3 (català, castellà i anglès).
- El programari haurà de permetre la personalització del qüestionari i dels correus electrònics amb informació disponible a la base de dades.
- El programari ha de permetre la lògica de preguntes i condicionals.
- El programari ha de permetre diferent tipologia de preguntes – preguntes multiselecció, dicotòmica, numèriques, text obert, matrius, escala semàntica diferencial, de barra de lliscament de text/numèrica, desplegables, etc.
- El programari ha de complir amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal.
- El disseny del qüestionari s'ha d'adaptar a totes les mides de pantalla possibles de forma dinàmica de manera que se'n tingui una vista òptima per a tots els possibles dispositius d'accés (versió web, mòbil, tauleta, etc.).
- El disseny del qüestionari ha de complir amb la normativa sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Assoliment d'una taxa mínima de resposta del 60% per cada projecte i/o un marge d'error inferior al 5% per a un 95% de confiança, segons el que ACCIÓ determini a l'iniciar cada projecte.
- Es realitzaran accions de seguiment i incentivació de la participació, reforçant la realització d'enquestes telefòniques fins a arribar a la taxa de resposta mínima establerta.
- Formació als enquestadors sobre el programa o servei objecte de mesura d'un mínim de dues hores per al conjunt de projectes que conformen el Lot. ACCIÓ facilitarà la informació necessària per a la formació.
- Adaptació als possibles canvis en el calendari d'execució dels projectes previst inicialment, segons necessitats per part d'ACCIÓ.

6. Equip de treball mínim necessari (recursos humans):

Els diferents treballs no es poden concentrar en una sola persona, motiu pel qual es sol·liciten els següents perfils per a la realització de les tasques.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal qualificat necessari per cobrir les tasques objecte del contracte.

ACCIÓ

Doc.original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 11/11/2026
Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 12/11/2029
Original electrònic / Còpia electrònica autèntica
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ
01PY91WO1HO0P4X9KEBCROMHY34S9I0C
Data creació còpia: 12/11/2026 11:20:54

ACCIÓ
Catalonia Trade & Investment

Perfil professional de la persona responsable del projecte

- L'empresa adjudicatària ha de comptar amb la figura d'un responsable de projecte, amb capacitat d'interlocució, que sigui el nexe permanent amb ACCIÓ i que coordini el projecte.
- Experiència laboral mínima de 5 anys en consultoria aplicada a estudis de satisfacció, opinió o mercat.

Perfil professional de la persona gestora del projecte o equivalent

- Experiència laboral mínima de 2 anys en la gestió de projectes d'estudis de satisfacció, opinió o mercat.
- Experiència mínima de 2 anys en treballs de tècniques socials aplicades.
- Experiència mínima de 2 anys en treballs que incloguin el tractament de dades mitjançant programes informàtics de dades estadístiques.
- Domini de català, castellà i nivell equivalent al B1 d'anglès.
- Coneixements avançats d'informàtica i paquet office.

Perfil professional de la/es persona/es enquestadora/es que realitza/en el treball de camp

- Experiència laboral mínima d'1 any en tasques d'enquestació.
- Domini de català, castellà i nivell equivalent al B1 d'anglès.

7. Mitjans tècnics mínims necessaris (recursos materials):

Programari per donar compliment als requeriments del punt 5 del present plec.

8. Calendari d'execució dels treballs:

Calendari programes i serveis: oficines exteriors de comerç i inversions

Fase 1: Disseny i programació

1.1. Disseny:

ACCIÓ lliurarà la proposta de qüestionari de satisfacció, el qual serà revisat per l'empresa adjudicatària i s'aplicaran els possibles canvis sorgits de la revisió, prèvia validació per part de l'equip d'Avaluació i Anàlisi d'ACCIÓ. Traducció al castellà i anglès per part del contractista.

El qüestionari inclourà un màxim de 30 preguntes (enteses com enunciats, no com atributs) agrupades en blocs temàtics. Cal tenir en compte que algunes preguntes són de resposta obligatòria.

Doc.original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 11/11/2026
Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 12/11/2029
Original electrònic / Còpia electrònica autèntica
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ
01PY91WO1HO0P4X9KEBCROMHY34S9I0C
Data creació còpia: 12/11/2026 11:20:54

ACCIÓ Catalonia Trade & Investment

La població objectiu de l'estudi està formada per empreses que executen els seus projectes a través de la xarxa d'Oficines Exteriors de Comerç i Inversions (unes 2.000 anualment aproximadament).

Així mateix, ACCIÓ també facilitarà la informació necessària per a la formació dels enquestadors.

Aquesta fase està prevista que es porti a terme en un màxim de 3 dies hàbils a comptar des de l'entrega per part d'ACCIÓ del qüestionari.

1.2. Programació:

Programació dels qüestionaris a les aplicacions (enquestes online i telefòniques), per a la validació d'ACCIÓ. ACCIÓ provarà els qüestionaris enviats pel contractista, provant simulacions d'enviaments reals. Així mateix, l'empresa adjudicatària traduirà al castellà i a l'anglès els textos d'enviament i recordatori que facilita ACCIÓ en català.

Aquesta fase està previst que es porti a terme en un màxim de 7 dies hàbils a comptar des de la validació final del qüestionari.

ACCIÓ

Fase 2: Treball de camp

El projecte es basa en el mesurament continu de la satisfacció dels clients, la qual cosa implica el contacte amb els clients una vegada finalitzada la prestació del servei. Per aquest motiu, ACCIÓ lliurarà les bases de dades en Excel dels clients dels esmentats serveis. Es preveu un màxim de 24 onades anuals, amb campanyes quinzenals.

Aquesta base inclourà la informació necessària per a executar el treball de camp. Com a mínim, inclourà nom de l'empresa, persona de contacte, telèfon, correu electrònic i tipus de projecte que ha realitzat. Addicionalment pot incloure informació empresarial i del projecte a tenir en compte per a l'anàlisi de l'informe final, tal com, sector, ubicació, facturació, etc.

L'empresa adjudicatària realitzarà la recollida de la informació mitjançant la combinació d'enquestes online amb enquestes telefòniques de forma indistinta. Amb l'objectiu d'assolir la taxa de resposta requerida, s'aplicarà un procediment de contacte i seguiment de la resposta que seguirà el model presentat en la següent taula:

Fase	Acció	Canal	Calendari
0	Enviament enquesta	· Online	Dia 0
1	Enviament 1er. recordatori	· Online	Dia 3
2	Enviament 2on. recordatori	· Online a les enquestes començades · Telèfon a les enquestes no iniciades · Online a qui ho sol·liciti telefònicament	Dies 7-10
3	Enviament 3er. recordatori	· Online a qui no hagi finalitzat l'enquesta	Dia 12
4		· Online a les enquestes començades	Dia 15

Doc.original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 11/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 12/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

01PY91WO1HO0P4X9KEBCROMHY34S9I0C

Data creació còpia: 12/11/2026 11:20:54

ACCIÓ
Catalonia Trade & Investment

Enviament 4rt. recordatori	· Telèfon a les enquestes no iniciades	
	· Online a qui ho sol·liciti telefònicament	

El camp quedarà obert per a aquelles empreses que no hagin respost fins el moment de tancar dades per realitzar l'informe anual.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de garantir total confidencialitat i seguretat de les dades.

Fase 3: Tractament i anàlisi de dades

Depuració, codificació, explotació estadística i tabulacions de les dades en Excel per als lliuraments mensuals, trimestrals i posterior informe anual.

Aquesta fase està prevista que es porti a terme en un termini màxim de 5 dies hàbils a comptar des de la finalització de la fase 2.

Fase 4: Lliuraments

Els informes i la periodicitat de l'entrega dels resultats parcials i finals es concretarà a l'inici dels treballs.

Els lliuraments mensuals es realitzaran en un termini màxim de 5 dies hàbils després de la finalització de la fase 3 de dues onades d'enquestació i el lliurament de l'informe final es realitzarà en un termini màxim de 15 dies hàbils a comptar des de la finalització de la fase 3 de la darrera onada d'enquestació.

Els informes i la periodicitat de l'entrega dels resultats parcials i finals es concretarà a l'inici dels treballs.

- **El lliurament mensual inclou la següent documentació corresponent a dues onades d'enquestació o assimilat:**
  - **Qüestionaris individuals dels clients que han respost l'enquesta durant aquell mes en format PDF**. Cadascun dels qüestionaris haurà de nomenar-se amb un codi, seguint el model establert per ACCIÓ i que inclourà, com a mínim, el codi que ACCIÓ atorga al projecte i el codi de l'oficina exterior que ha prestat el servei. Aquests qüestionaris han de comptar amb un encapçalament que inclogui, com a mínim, el codi que ACCIÓ atorga al projecte, el nom de l'oficina o les oficines que han prestat el servei, la raó social i NIF de l'empresa, la tipologia de servei rebut, el nom i correu electrònic del contacte que ha respost, la data de resposta i la data de materialització del projecte. El formulari individual inclourà només les respostes que apliquen a cada client.
  - **Excel de seguiment de respostes**: Aquest document contindrà tots els projectes inclosos en el treball de camp, tant mensual, com acumulat anual. Així mateix, inclourà les respostes en cas que s'hagi completat l'enquesta i s'indicarà la data de resposta. També inclourà la informació relativa al codi de qüestionari que s'ha generat i si es tracta d'una insatisfacció. Es considerarà insatisfacció quan l'usuari atorgui una puntuació igual o inferior a 5 en algunes de les preguntes de valoració global obligatòries del qüestionari.
  - **Excel de seguiment d'aspectes d'interès dels enquestats:** Aquest document contindrà la informació relativa als enquestats que han respost afirmativament a les diferents

ACCIÓ

Doc.original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 11/11/2026
Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 12/11/2029
Original electrònic / Còpia electrònica autèntica
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ
01PY91WO1HO0P4X9KEBCROMHY34S9I0C
Data creació còpia: 12/11/2026 11:20:54

ACCIÓ Catalonia Trade & Investment

preguntes on es sol·licita si existeix interès en diverses àrees relacionades amb ACCIÓ o amb altres serveis i aspectes relatius al perfil del client, si s'escau.

- **Excel de seguiment mensual de les valoracions de cada oficina exterior.** L'objectiu d'aquest document és el seguiment de les valoracions obtingudes en diverses preguntes del qüestionari. Aquesta taula recollirà la valoració mitjana en diverses preguntes segons oficina exterior, així com l'univers, mostra, taxa de resposta i insatisfaccions de cada oficina exterior. Si fos necessari, aquesta taula podria incorporar valoracions de serveis proveïts per les oficines exteriors que no formin part del treball de camp d'aquest lot al no ser considerats projectes. ACCIÓ facilitaria aquesta informació a integrar en aquesta taula, que podria comportar una anàlisi addicional per part del contractista.
- **Taules en Excel de valoració segons missió.** Per a la realització d'aquesta taula, ACCIÓ facilitarà la informació relativa a les missions portades a terme i les empreses participants. La taula diferenciarà entre missions estratègiques i internacionals i els resultats de cada missió.

- **El lliurament trimestral inclou la següent documentació:**
  - **Excel de seguiment del treball de camp:** Aquest document contindrà la informació relativa al l'estat de cadascuna de les enquestes: data de resposta de l'enquesta (en cas afirmatiu), tipus de resposta (online o telèfon), dates d'enviament de l'enquesta mitjançant correu electrònic (primer enviament, recordatoris), dates en què s'ha realitzat el seguiment telefònic (si s'escau) així com les observacions necessàries per informar de l'estat de l'enquesta.
  - **Excel de seguiment de la taxa de resposta:** Aquest document contindrà la informació relativa a la taxa de resposta i al nombre d'enquestes enviades, respostes, rebutjades (si s'escau), iniciades i finalitzades segons oficina exterior. Així mateix també inclourà la informació relativa a la distribució de la resposta per convocatòria i canal.
- **El lliurament anual inclou la següent documentació:**
  - **Informe final editable en format PowerPoint** el qual inclourà la comparativa amb els resultats dels anys anteriors, seguint el model establert per ACCIÓ. ACCIÓ facilitarà a l'adjudicatari la informació necessària per a la realització de la comparativa (informes d'anys anteriors, així com taules, en cas que estiguin disponibles) per via telemàtica abans d'iniciar l'anàlisi dels resultats. Si fos necessari, aquest informe podria incorporar valoracions de serveis proveïts per les oficines exteriors que no formin part del treball de camp d'aquest lot al no ser considerats projectes. ACCIÓ facilitaria aquesta informació a integrar en aquest, que podria comportar una anàlisi addicional per part del contractista. L'informe inclourà, també una anàlisi d'importància de les valoracions.
  - **Excel amb els gràfics generats per l'informe final**.
  - **Excel de seguiment de cada oficina exterior (tancament d'any)**
  - **Taula en Excel amb la distribució de serveis segons àrea geogràfica**.
  - **Taula resum anual de les missions.**
  - **Taula en Excel de valoració del consultor d'ACCIÓ** en base a un bloc de preguntes específic, si s'escau.

Doc.original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 11/11/2026
Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 12/11/2029
Original electrònic / Còpia electrònica autèntica
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ
01PY91WO1HO0P4X9KEBCROMHY34S9I0C
Data creació còpia: 12/11/2026 11:20:54

Dins de cada fase s'estableix un seguiment del projecte.

Els terminis es podran prorrogar, a criteri d'ACCIÓ i segons les necessitats del Servei, prèvia comunicació al contractista, per a la finalització de les fases. La pròrroga dels terminis establerts per a cada fase, en cap cas comportarà la pròrroga automàtica de la durada global del contracte, la qual, de produir-se, hauria d'ésser objecte d'aprovació per part de l'òrgan de contractació seguint el procediment legalment establert.

Les dates concretes d'inici del treball de camp de cada onada seran comunicades amb un mínim de 5 dies hàbils d'antelació.

Calendari programes i serveis: servei d'inversió estrangera

Fase 1: Disseny i programació

1.1. Disseny:

ACCIÓ lliurarà la proposta de qüestionari de satisfacció, el qual serà revisat per l'empresa adjudicatària i s'aplicaran els possibles canvis sorgits de la revisió, prèvia validació per part de l'equip d'Avaluació i Anàlisi d'ACCIÓ. Traducció al castellà i anglès del qüestionari, per part del contractista.

El qüestionari inclourà un màxim de 30 preguntes (enteses com enunciats, no com atributs) agrupades en blocs temàtics per tal d'avaluar la satisfacció dels diferents aspectes de l'assessorament i està articulat per filtres. Cal tenir en compte que un mínim de tres preguntes són de resposta obligatòria.

La població objectiu de l'estudi està formada per empreses que reben l'assessorament d'inversió estrangera. Anualment, el servei d'inversió estrangera atén unes 200 empreses objecte del mesurament de la seva satisfacció.

Així mateix, ACCIÓ també facilitarà la informació necessària per a la formació dels enquestadors.

Aquesta fase està previst que es porti a terme en un màxim de 3 dies hàbils a comptar des de l'entrega per part d'ACCIÓ del qüestionari.

1.2. Programació:

Programació dels qüestionaris a les aplicacions (enquestes online i telefòniques), per a la validació d'ACCIÓ. ACCIÓ provarà els qüestionaris enviats pel contractista, provant simulacions d'enviaments reals. Així mateix, l'empresa adjudicatària traduirà al castellà i a l'anglès (si s'escau) els textos d'enviament i recordatori que facilita ACCIÓ en català.

Aquesta fase està previst que es porti a terme en un màxim de 7 dies hàbils a comptar des de la validació final del qüestionari.

Fase 2: Treball de camp

El projecte es basa en el mesurament continu de la satisfacció dels clients, la qual cosa implica el contacte amb els clients una vegada finalitzada la prestació del servei. Per aquest motiu, ACCIÓ lliurarà les bases de dades en Excel dels clients dels esmentats serveis. Es preveu un màxim de 12 onades anuals.

ACCIÓ

Doc.original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 11/11/2026
Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 12/11/2029
Original electrònic / Còpia electrònica autèntica
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ
01PY91WO1HO0P4X9KEBCROMHY34S9I0C
Data creació còpia: 12/11/2026 11:20:54

Aquesta base inclourà la informació necessària per a executar el treball de camp. Com a mínim, inclourà nom de l'empresa, persona de contacte, telèfon, correu electrònic i tipus de projecte que ha realitzat. Addicionalment pot incloure informació empresarial i del projecte a tenir en compte per a l'anàlisi de l'informe final, tal com, sector, ubicació, facturació, etc.

L'empresa adjudicatària realitzarà la recollida de la informació mitjançant la combinació d'enquestes online amb enquestes telefòniques de forma indistinta. Amb l'objectiu d'assolir la taxa de resposta requerida, s'aplicarà un procediment de contacte i seguiment de la resposta que seguirà un model presentat en la següent taula:

Fase	Acció	Canal	Calendari
0	Enviament enquesta	· Online	Dia 0
1	Enviament 1er. recordatori	· Online	Dia 7
2	Enviament 2on. recordatori	· Online a les enquestes començades · Telèfon a les enquestes no iniciades · Online a qui ho sol·liciti telefònicament	Dies 14-21
3	Enviament 3er. recordatori	· Online a qui no hagi finalitzat l'enquesta	Dia 22
4	Enviament 4rt. recordatori	· Online a les enquestes començades · Telèfon a les enquestes no iniciades · Online a qui ho sol·liciti telefònicament	Dia 29

El camp quedarà obert per a aquelles empreses que no hagin respost fins el moment de tancar dades per realitzar l'informe anual.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de garantir total confidencialitat i seguretat de les dades.

Fase 3: Tractament i anàlisis de dades

Depuració, codificació, explotació estadística i tabulacions de les dades en Excel per els lliuraments mensuals, trimestrals i posterior informe anual.

Aquesta fase està previst que es porti a terme en un termini màxim de 5 dies hàbils a comptar des de la finalització de la fase 2.

Fase 4: Lliuraments

ACCIÓ

Doc.original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 11/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 12/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

01PY91WO1HO0P4X9KEBCROMHY34S9I0C

Data creació còpia: 12/11/2026 11:20:54

ACCIÓ Catalonia Trade & Investment

Els informes i la periodicitat de l'entrega dels resultats parcials i finals es concretarà a l'inici dels treballs.

Els lliuraments mensuals i trimestrals es realitzaran en un termini màxim de 5 dies hàbils després de la finalització de la fase 3 i el lliurament de l'informe final es realitzarà en un termini màxim de 15 dies hàbils a comptar des de la finalització de la fase 3.

- **El lliurament mensual inclou la següent documentació:**
  - **Qüestionaris individuals dels clients que han respost l'enquesta durant aquell mes en format PDF i han generat una insatisfacció** (puntuacions de 5 o inferior a les preguntes de valoració global). Cadascun dels qüestionaris haurà de nomenar-se amb un codi, seguint el model establert per ACCIÓ i que inclourà, com a mínim, el codi que ACCIÓ atorga al projecte. Aquests qüestionaris han de comptar amb un encapçalament que inclogui, com a mínim, el codi que ACCIÓ atorga al projecte, la raó social i NIF de l'empresa, el nom i correu electrònic del contacte que ha respost, la data de resposta i la data de celebració de la reunió. Addicionalment, només apareixeran les preguntes i respostes que apliquen a aquesta resposta específica.
  - **Excel de seguiment de respostes:** Aquest document contindrà tots els projectes (assessoraments) inclosos en el treball de camp, tant de la darrera onada, com l'acumulat de l'any. Així mateix, inclourà les respostes en cas que s'hagi completat l'enquesta i s'indicarà la data de resposta. També inclourà, com a mínim, la informació relativa al codi de qüestionari que s'ha generat, al codi atorgat per ACCIÓ i si es tracta d'una insatisfacció, així com l'identificador que ACCIÓ atorga al projecte. Es considerarà insatisfacció quan l'usuari atorgui una puntuació igual o inferior a 5 en algunes de les preguntes de valoració global obligatòries del qüestionari.
  - **Excel de seguiment de previsió de noves inversions:** Aquest document contindrà la informació relativa als enquestats que han respost afirmativament a la pregunta sobre previsió d'inversions.
- **El lliurament trimestral inclou la següent documentació:**
  - **Excel de seguiment del treball de camp:** Aquest document contindrà la informació relativa al l'estat de cadascuna de les enquestes: data de resposta de l'enquesta (en cas afirmatiu), tipus de resposta (online o telèfon), dates d'enviament de l'enquesta mitjançant correu electrònic (primer enviament, recordatoris), dates en què s'ha realitzat seguiment telefònic (si s'escau) així com les observacions necessàries per informar de l'estat de l'enquesta.
  - **Excel de resultats trimestrals:** L'objectiu d'aquest document és el seguiment de les valoracions obtingudes en diverses preguntes del qüestionari. Aquesta taula recollirà la valoració mitjana en diverses preguntes, així com l'univers, mostra i taxa de resposta.
  - **Excel de seguiment de taxa de resposta:** Aquest document contindrà la informació relativa a la taxa de resposta i al nombre d'enquestes enviades, respostes, rebutjades (si s'escau), iniciades i finalitzades segons oficina exterior. Així mateix també inclourà la informació relativa a la distribució de la resposta per convocatòria i canal.
- **El lliurament anual inclou la següent documentació:**
  - **Informe final editable en format PowerPoint** en la plantilla facilitada per ACCIÓ. L'informe inclourà la comparativa amb els resultats dels anys anteriors, seguint el model

ACCIÓ

Doc.original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 11/11/2026
Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 12/11/2029
Original electrònic / Còpia electrònica autèntica
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ
01PY91WO1HO0P4X9KEBCROMHY34S9I0C
Data creació còpia: 12/11/2026 11:20:54

establert per ACCIÓ. ACCIÓ facilitarà a l'adjudicatari la informació necessària per a la realització de la comparativa (informes d'anys anteriors, així com taules, en cas que estiguin disponibles) per via telemàtica abans d'iniciar l'anàlisi dels resultats.

- **Excel amb els gràfics generats per l'informe final**.
- **Taula en Excel de valoració del consultor d'ACCIÓ** en base a un bloc de preguntes específic, si s'escau.

Dins de cada fase s'estableix un seguiment del projecte.

Els terminis es podran prorrogar, a criteri d'ACCIÓ i segons les necessitats del Servei, prèvia comunicació al contractista, per a la finalització de les fases. La pròrroga dels terminis establerts per a cada fase, en cap cas comportarà la pròrroga automàtica de la durada global del contracte, la qual, de produir-se, hauria d'ésser objecte d'aprovació per part de l'òrgan de contractació seguint el procediment legalment establert.

Les dates concretes d'inici del treball de camp de cada onada seran comunicades amb una antelació mínima de 5 dies hàbils.

9. Mecanismes de control i seguiment del contracte

Per poder garantir un bon seguiment del projecte i l'assoliment dels objectius, el contractista farà un seguiment del compliment de les taxes de resposta i del calendari de lliuraments previst i pactat amb el contractista.

10. Lloc d'execució

Els i/o les professionals adscrites al contracte prestaran els serveis a les instal·lacions del contractista o en règim de teletreball si així ho determina el contractista.

11. Obligacions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb els requisits marcats a cada fase de l'apartat de calendari d'execució del servei.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica

Sandra Jiménez
Secretària Executiva

ACCIÓ

Doc.original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 11/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 12/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

01PY91WO1HO0P4X9KEBCROMHY34S9I0C

Data creació còpia: 12/11/2026 11:20:54