ACCIÓ Catalonia Trade & Investment

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA 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

DADES DE L'ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

Administració actuant	Agència per a la Competitivitat de l'Empresa, ACCIÓ
Òrgan de contractació	Conselleria Delegada d'ACCIÓ
Unitat encarregada del seguiment i execució del contracte (article 62 LCSP)	Secretaria Executiva
Link perfil del contractant	http://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/accio

ACCIÓ

A. Objecte

A.1. Descripció:

Constitueix l'objecte del contracte el servei d'assistència tècnica per al mesurament de la satisfacció dels clients participants als programes i serveis que ofereix ACCIÓ, així com el seu impacte.

Justificació de la necessitat de contractar:

ACCIÓ disposa d'un servei d'Avaluació i Anàlisi que té com a objectiu conèixer la valoració que fan les empreses usuàries dels programes i serveis que ofereix i organitza l'agència per impulsar la competitivitat i el creixement del teixit empresarial català, així com el seu impacte.

Degut a l'elevat volum de feina que genera la gestió del servei de l'organització en les seves diverses vessants i la insuficiència de mitjans personals i tècnics per a poder fer-hi front, és necessària la contractació d'un servei que proporcioni assistència tècnica a ACCIÓ, en quatre projectes concrets d'especial complexitat en:

1. Disseny i programació:
   - Revisió del qüestionari i aplicació de possibles canvis.
   - Traducció del qüestionari, que ACCIÓ lliurarà en català, al castellà i anglès (si s'escau).
   - Programació del qüestionari a les aplicacions (enquestes on-line 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.

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
0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B
Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ Catalonia Trade & Investment

- 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 de les 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% (sobre els contactes enviats per ACCIÓ) i/o un marge d'error inferior al 5% per a un 95% de confiança, segons el que ACCIÓ determini per cada projecte.
   - Seguiment del projecte:
     - Revisió i seguiment dels calendaris 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.
   - Anàlisi de variables tant procedents de la pròpia enquesta, com fora de la mateixa.
   - Programació dels informes de resultats *on-line*, 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.

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
0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B
Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ
Catalonia & Trade & Investment

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 objecte 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 *on-line* 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.
  - 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.

Justificació dels motius pels quals no es pot fer ús dels mitjans propis de l'Administració:

L'objecte contractual descrit constitueix un servei especialitzat que requereix d'experts en la matèria, al tractar-se d'un servei d'assistència tècnica de mesurament de la satisfacció dels clients que participen en els programes i serveis que ofereix ACCIÓ, així com del seu impacte.

Precisament l'especialitat del servei i la necessitat de disposar de perfils professionals amb una àmplia experiència, comporten que ACCIÓ no disposi dels mitjans tècnics ni materials especialitzats per a garantir una correcta prestació del servei amb l'exigència tècnica que requereix el mateix.

Addicionalment, ACCIÓ no disposa de les eines per poder realitzar assistència i seguiment telefònic del treball de camp.

És per aquest motiu que esdevé indispensable externalitzar la prestació del servei mitjançant la celebració del corresponent procés de licitació, tot garantint la publicitat i concurrència en l'elecció del licitador que ofereixi la millor oferta en base a criteris de qualitat tècnica de la proposta presentada – preu en quatre projectes d'especial complexitat.

A.2. Divisió de l'objecte en lots: Sí:

Lot núm.	Objecte del lot
Lot 1	Satisfacció de projectes
Lot 2	Satisfacció d'ajuts

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

0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B

Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

Número de lots als que es pot licitar: 2

Limitació del nombre de lots dels quals un licitador pot resultar adjudicatari: No existeix limitació.

A.3. Codi CPV:

LOT	CPV	
	Número	Descripció
1	79342311-6	Serveis d'avaluació de la satisfacció del client
2	79342311-6	Serveis d'avaluació de la satisfacció del client

B. Dades econòmiques

B.1. Determinació del preu:

Preus unitaris.

Justificació del preu del contracte:

El preu del contracte s'ha obtingut tenint en consideració l'estimació dels costos directes (salaris) i indirectes (estructura i benefici industrial).

Pel que fa als costos salarials tinguts en consideració per a determinar el PBL, s'ha tingut en consideració el XIX conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria i estudis de mercats i de l'opinió pública, amb codi 99001355011983. En el conveni no hi ha desagregació per gènere dels costos salarials.

Nogensmenys, un cop analitzada la taula salarial aprovada pel conveni de referència es constata que els salaris que es paguen en el mercat són sensiblement superiors als previstos en el conveni col·lectiu aplicable, motiu pel qual, els càlculs s'han ajustat a la realitat del mercat. Addicionalment, s'ha tingut en consideració l'experiència prèvia d'ACCIÓ en contractes de similar naturalesa i objecte contractual, als efectes de garantir, per una banda, el compliment de les determinacions legalment previstes a la Llei de Contractes del Sector Públic (LCSP) en relació al respecte al conveni col·lectiu sectorial aplicable i, per altra banda, que el PBL reflecteixi el preu real amb el que el mercat està retribuint als treballadors del sector, evitant així que la licitació pugui esdevenir deserta si el preu amb el que es pagaran els serveis no s'ajusta als salaris reals del mercat.

Per aquesta raó, s'estableix el preu de contracte en base als salaris que perceben perfils d'experiència i trajectòria similar al mercat laboral. L'estimació es fa en brut, incloent les retencions i aportacions aplicades. Aquests costos representen el 84% del total del PBL.

Pel que fa l'estimació dels costos d'estructura (llicències, suport tècnic, etc.), aquesta es fixa al voltant del 12% dels costos directes (també en atenció a l'experiència prèvia d'ACCIÓ en contractes de similar naturalesa i objecte contractual). Finalment, s'estima un benefici industrial del 6% sobre el total del PBL.

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

0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B

Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

B.2. Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul: A efectes de la LCSP, el valor estimat del contracte és la suma de l'import total del contracte IVA exclòs, de l'import de les eventuals pròrrogues i/o de les modificacions contractuals.

DISTRIBUCIÓ VEC PER ANUALITATS LOT 1				
ANY	VEC prestació	VEC pròrrogues	VEC modificacions	TOTAL
2027	12.904,80 €	0,00 €	0,00 €	12.904,80 €
2028	8.603,20 €	0,00 €	0,00 €	8.603,20 €
TOTAL	**21.508,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**21.508,00 €**

DISTRIBUCIÓ VEC PER ANUALITATS LOT 2				
ANY	VEC prestació	VEC pròrrogues	VEC modificacions	TOTAL
2027	14.500,00 €	0,00 €	0,00 €	14.500,00 €
TOTAL	**14.500,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**14.500,00 €**

B.3. Pressupost base de licitació:

El pressupost base de la licitació és de QUARANTA-TRES MIL CINC-CENTS SEIXANTA-NOU EUROS AMB SEIXANTA-VUIT CÈNTIMS (43.569,68 €), IVA inclòs.

Aquest és el límit màxim de despesa (IVA inclòs) que, en virtut d'aquest contracte, pot comprometre l'òrgan de contractació, i constitueix el preu màxim que poden oferir les empreses que concorrin a la licitació d'aquest contracte.

DISTRIBUCIÓ PBL PER ANUALITATS LOT 1				
ANY	Import net	% IVA	IVA	TOTAL
2027	12.904,80 €	21%	2.710,01 €	15.614,81 €
2028	8.603,20 €	21%	1.806,67 €	10.409,87 €
TOTAL	**21.508,00 €**	**21%**	**4.516,68 €**	**26.024,68 €**

En el cas de l'Impost sobre el Valor Afegit, el percentatge a aplicar és el 21% o el percentatge de l'IVA vigent en el moment de l'emissió de les factures

DISTRIBUCIÓ PBL PER ANUALITATS LOT 2				
ANY	Import net	% IVA	IVA	TOTAL
2027	14.500,00 €	21%	3.045,00 €	17.545,00 €
TOTAL	**14.500,00 €**	**21%**	**3.045,00 €**	**17.545,00 €**

En el cas de l'Impost sobre el Valor Afegit, el percentatge a aplicar és el 21% o el percentatge de l'IVA vigent en el moment de l'emissió de les factures

Detall de costos directes i costos indirectes:

Per a la realització del càlcul dels costos directes, per a ambdós lots, s'ha tingut en compte la distribució de costos salarials per número de professionals, categoria professional i jornada anual següent:

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
0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B
Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59
Pàgina 5 de 25

ACCIÓ

Perfil	Categoria	Import anual segons conveni	Import anual a preu de mercat	Jornada anual	Estimació de dedicació sobre total jornada anual
Responsable del projecte	Àrea 6. Estudi de mercat. A1	31.021,24 €	50.000,00 €	1.800 hores	3,00%
Personal que ha d'executar el projecte (programació i anàlisi)	Àrea 6. Estudi de mercat. B1	30.853,02 €	35.000,00 €	1.800 hores	22,00%
Personal que ha d'executar el projecte (treball de camp)	Àrea 6. Estudi de mercat. E1	18.407,38 €	25.000,00 €	1.800 hores	35,50%

El detall dels costos directes i costos indirectes és el següent:

LOT	Servei	Costos salarials (directes)	Despeses generals d'estructura (indirectes)	Benefici industrial (indirectes)	Costos totals (directes i indirectes)
Lot 1	Assistència tècnica per al mesurament del nivell de qualitat percebut pels clients del servei de les Oficines Exteriors de Comerç i Inversions de Catalunya	12.186,72 €	1.450,80 €	870,48 €	14.508,00 €
Lot 1	Assistència tècnica per al mesurament del nivell de qualitat percebut pels clients del servei d'inversió estrangera	5.880,00 €	700,00 €	420,00 €	7.000,00 €
TOTAL LOT 1		18.066,72 €	2.150,80 €	1.290,48 €	21.508,00 €
Lot 2	Assistència tècnica per al mesurament del nivell de qualitat percebut pels clients del servei de Cupons a la competitivitat empresarial	7.140,00 €	850,00 €	510,00 €	8.500,00 €
Lot 2	Assistència tècnica per al mesurament del nivell de qualitat percebut pels clients d'ajuts a projectes empresarials d'ACCIÓ	5.040,00 €	600,00 €	360,00 €	6.000,00 €
TOTAL LOT 2		12.180,00 €	1.450,00 €	870,00 €	14.500,00 €
TOTAL LOTS 1 I 2		**30.246,72 €**	**3.600,80 €**	**2.160,48 €**	**36.008,00 €**

Aquest desglossament es refereix a la manera que l'òrgan de contractació ha calculat el pressupost base de licitació i té caràcter merament orientatiu en relació al desglossament de l'oferta econòmica que pugui presentar la licitadora, no existint, per tant, obligació de prendre com a invariables o com a màxims els imports indicats.

B.4. Preus unitaris de licitació: Sí, d'acord a:

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
0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B
Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ

Lot	Servei	Núm. estimat de serveis dels quals es vol mesurar la satisfacció	Preu en euros (sense IVA)
Lot 1	Assistència tècnica per al mesurament del nivell de qualitat percebut pels clients del servei de les Oficines Exteriors de Comerç i Inversions de Catalunya	1	14.508,00 €
Lot 1	Assistència tècnica per al mesurament del nivell de qualitat percebut pels clients del servei d'inversió estrangera	1	7.000,00 €
Lot 2	Assistència tècnica per al mesurament del nivell de qualitat percebut pels clients del servei de Cupons a la competitivitat empresarial	1	8.500,00 €
Lot 2	Assistència tècnica per al mesurament del nivell de qualitat percebut pels clients dels ajuts a projectes empresarials d'ACCIÓ	1	6.000,00 €

B.5. Forma de pagament:

D'acord al següent calendari:

- 15% a la justificació de la fase de **disseny i programació**
- 45% a la justificació de la fase de **treball de camp** (dividit, en el cas dels projectes d'enquestació amb diferents onades -Lot 1-, en pagaments parcials cada dues onades o assimilat).
- 15% a la justificació de la fase de **tractament i anàlisi de dades**.
- 25% a la finalització de la fase i **lliurament final de resultats**.

C. Existència de crèdit

C.1. Partida pressupostària: D/7025/2270089/121

C.2. Expedient d'abast pluriennal: Sí. Per tractar-se d'un expedient de despesa pluriennal, aquesta despesa està supeditada a la condició suspensiva de l'existència de crèdit adequat i suficient en els pressupostos de la Generalitat de Catalunya de l'exercici corresponent.

C.3. Despesa anticipada: SÍ. L'adjudicació del contracte se sotmet a la condició suspensiva d'existència de crèdit suficient i adequat per atendre les obligacions derivades del contracte en l'exercici corresponent.

D. Termini de durada i execució del contracte de serveis

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
0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B
Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ

D.1. Durada del contracte:

Lot 1: El contracte estarà vigent des de l'1 de gener de 2027, o des de la data de la seva formalització si aquesta és posterior, fins el 29 de febrer de 2028.

Lot 2: El contracte estarà vigent des de l'1 de gener de 2027, o des de la data de la seva formalització si aquesta és posterior, fins el 31 de desembre de 2027.

D.2. Pròrroga del contracte:

No es preveu.

E. Variants

No se n'admeten.

F. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

F.1. Forma de tramitació: ordinària.

F.2. Procediment d'adjudicació i justificació:

Obert no subjecte a regulació harmonitzada. D'acord amb el que estableix l'article 156 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del sector públic, el contracte s'adjudicarà per procediment obert, entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació, i per tant, l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat.

F.3. Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital: SÍ.

G. Solvència, classificació empresarial i habilitació empresarial o professional en els contractes de serveis

G.1. Exempció de l'obligació d'acreditar la solvència:

No, s'exigeix la solvència econòmica i financera i la solvència tècnica i professional que s'indica a l'apartat G.2.

G.2. Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera i tècnica o professional

La solvència que s'exigeix és comuna a ambdós lots. La documentació relativa a l'acreditació de la solvència econòmica i tècnica, només serà obligatòria per al licitador que sigui proposat com a adjudicatari.

1. Solvència econòmica i financera:

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
0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B
Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59
Pàgina 8 de 25

ACCIÓ
Catalonia Trade & Investment

Criteri: Volum anual de negocis en l'àmbit objecte del contracte, referit al millor exercici dins dels tres darrers disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari. Es considera suficient solvència acreditar un volum de negoci anual igual o superior a l'import del VEC del lot corresponent.

Mitjà d'acreditació:

El volum anual de negocis dels licitadors s'acreditarà mitjançant certificació del Registre Mercantil dels comptes anuals dipositats pel licitador, si l'empresari estigués inscrit en aquest registre, i en cas contrari pels comptes anuals dipositats en el registre oficial que hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil Alternativament a aquesta documentació es podrà presentar certificat de l'import net de la xifra de negocis de l'AEAT (Agència Estatal d'Administració Tributària) dels anys corresponents.

Si el licitador és una persona física i no està obligat a portar llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil podrà substituir aquesta sistemàtica de justificació per l'aportació d'una declaració responsable en la que manifesti aquesta situació i la documentació de què disposa per verificar el seu volum anual de negoci (per exemple, declaració de volum de negocis de les declaracions de les rendes corresponents, etc.).

En el cas que la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a tres anys el requeriment es podrà referir al període d'activitat. En el cas que aquesta data sigui inferior a un any el requeriment podrà ser proporcional.

2. Solvència tècnica i professional:

Criteri 1: Relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs dels tres últims anys, en la qual s'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos.

Els licitadors hauran d'acreditar haver realitzat un mínim de 5 serveis o treballs d'igual o similar naturalesa i import anual del lot que correspongui.

Criteri 2: Indicació del personal tècnic o de les unitats tècniques, integrades o no a l'empresa, participants en el contracte, especialment aquells encarregats del control de qualitat, amb la següent experiència:

1) Persona responsable del projecte: experiència laboral mínima de 5 anys en consultoria aplicada a estudis de satisfacció, opinió o mercat.
2) Persona gestora del projecte: experiència laboral mínima de 2 anys en la gestió de projectes d'estudis de satisfacció, opinió o mercat, en treballs de tècniques socials aplicades i en treballs que incloguin el tractament de dades mitjançant programes informàtics de dades estadístiques.
3) Persona/es enquestadora/es que realitza/en el treball de camp: experiència laboral mínima de 1 any en tasques d'enquestació.

Mitjà d'acreditació:

a) Pel que fa als serveis o treballs efectuats:

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

0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B

Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ
Catalonia Trade & Investment

Els serveis o treballs efectuats s'acrediten mitjançant certificats de bona execució realitzats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic.

Quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari.

Si escau, aquests certificats seran comunicats directament a l'òrgan de contractació per l'autoritat competent.

En cas que l'adjudicatari no disposi dels certificats de bona execució, es poden aportar declaracions responsables.

En el cas que el contractista sigui una empresa de nova creació, és a dir, que tingui una antiguitat inferior a 5 anys, si no pot aportar una relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueix l'objecte del contracte en el curs dels tres últims anys, la seva solvència tècnica s'acreditarà pels mitjans següents: detall del personal tècnic o de les unitats tècniques, integrades o no en l'empresa, participants en el contracte, especialment aquells encarregats del control de qualitat. Caldrà aportar els currículums de les persones adscrites al projecte.

b) Pel que fa al detall del personal tècnic o de les unitats tècniques, integrades o no en l'empresa, participants en el contracte, especialment aquells encarregats del control de qualitat: caldrà aportar els currículums de les persones adscrites al projecte quan se'ls requereixi (**en cap cas s'haurà d'incloure els currículums de les persones adscrites al projecte en el sobre A**).

3. Alternativament a la solvència anterior, es pot presentar la següent classificació:

GRUP	SUBGRUP	CATEGORIA
L	3	1

4. Altres circumstàncies a tenir en consideració:

a) Exigència que a l'oferta figurin els noms i la qualificació professional del responsable de l'execució: Sí

b) Certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i/o de gestió mediambiental: No

c) Compromís d'adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte: Sí.

Els licitadors hauran de presentar un compromís d'adscripció de mitjans personals i tècnics, on es comprometin a adscriure al contracte:

- Els mitjans materials que s'exigeixen en el plec de prescripcions tècniques (PPT): programari i maquinari necessari per al disseny de qüestionari, per a la realització del treball de camp, per l'anàlisi de les dades, per a la realització dels informes, així com per a la comunicació amb ACCIÓ amb els requeriments mínims exigits en el PPT.
- Els mitjans personals necessaris per a la correcta execució del contracte de conformitat amb allò previst en el PPT.

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
0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B
Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ Catalonia Trade & Investment

El nivell d'expertesa que tinguin els professionals que proposen adscriure al contracte, el qual haurà de donar compliment a les determinacions mínimes previstes en el plec de prescripcions tècniques, haurà d'ésser concretat en l'oferta que presentin els licitadors.

Per tal de comprovar el nivell d'expertesa dels professionals que s'adscriguin al contracte, juntament amb la seva oferta **(sobre C)**, els licitadors hauran d'aportar un CV dels professionals que integraran l'equip que haurà de prestar els serveis.

d) Justificació de la solvència exigida, dels mitjans d'acreditació i la seva proporcionalitat:

- Econòmica: S'escull el volum de negocis de conformitat a l'article 87.1 a) de la LCSP, es considera necessària per a poder garantir la correcta execució del contracte.
- Tècnica: Els criteris de selecció relatius a la solvència tècnica es consideren adequats per garantir que els licitadors han prestat serveis de naturalesa similar, en l'àmbit públic o privat, que acrediten el seu coneixement tècnic del servei objecte de licitació.
- Per a les empreses de nova creació es considera més adient tenir en compte la capacitat del personal que s'ocuparà d'executar la prestació.
- En qualsevol cas, el nivell de solvència exigit es considera adequat i proporcional a les exigències de la licitació.
- Els mitjans d'acreditació de la solvència s'ajusten a allò previst a la LCSP, essent suficients i adequats donada la naturalesa del contracte.

G.3. Habilitació empresarial o professional que, si s'escau, sigui exigible per dur a terme l'activitat o prestació que constitueixi l'objecte del contracte:

No s'escau.

H. Criteris d'adjudicació

Els criteris d'adjudicació descrits a continuació són comuns a ambdós lots.

1. Criteris de valoració d'apreciació automàtica i ponderació que se'ls atribueix:

   a. Preu (30 punts)

   Les ofertes que es presentin amb un preu superior al pressupost de licitació quedaran excloses.

   Fórmula per al càlcul de punts: s'assigna la màxima puntuació a la millor oferta i a les altres ofertes se'ls assignen els punts de manera inversament proporcional al seu import, d'acord amb la següent fórmula:

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

0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B

Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - Om}{IL}\right) \times \left(\frac{1}{VP}\right)\right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
P = Punts criteri econòmic
O_m = Oferta Millor
O_v = Oferta a Valorar
IL = Import de Licitació
VP = Valor de ponderació

El Valor de ponderació (*VP*) en aquesta licitació és 1.

b. Equip de treball (16 punts)

Els punts s'atorguen en atenció als següents criteris.

- Experiència de la persona responsable del projecte, que no podrà ser la mateixa persona que executi el projecte, addicional a la requerida al Plec de Prescripcions Tècniques: fins a 6 punts
  - Experiència laboral superior a 5 anys i inferior a 7 anys en consultoria aplicada a estudis de satisfacció, opinió o mercat: 2 punts.
  - Experiència laboral igual o superior a 7 anys i inferior o igual a 10 anys en consultoria aplicada a estudis de satisfacció, opinió o mercat: 4 punts.
  - Experiència laboral superior a 10 anys en consultoria aplicada a estudis de satisfacció, opinió o mercat: 6 punts.

- Experiència mitjana de la/les persona/es que ha/n d'executar el projecte, que no pot ser la mateixa persona responsable del projecte, addicional a la requerida al Plec de Prescripcions Tècniques: fins a 6 punts
  - Experiència laboral superior a 2 anys i inferior a 5 anys en la gestió de projectes d'estudis de satisfacció, opinió o mercat, en treballs de tècniques socials aplicades i en treballs que incloguin el tractament de dades mitjançant programes informàtics de dades estadístiques: 2 punts
  - Experiència laboral igual o superior a 5 anys i inferior o igual a 7 anys en la gestió de projectes d'estudis de satisfacció, opinió o mercat, en treballs de tècniques socials aplicades i en treballs que incloguin el tractament de dades mitjançant programes informàtics de dades estadístiques: 4 punts
  - Experiència laboral superior a 7 anys en la gestió de projectes d'estudis de satisfacció, opinió o mercat, en treballs de tècniques socials aplicades i en treballs que incloguin el tractament de dades mitjançant programes informàtics de dades estadístiques: 6 punts

- Experiència mitjana de la/es persona/es que realitzin el treball de camp, addicional a la requerida al Plec de Prescripcions Tècniques: fins a 4 punts

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

0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B

Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ
Catalonia Trade & Investment

- Experiència laboral superior a 1 any i inferior o igual a 2 anys en tasques d'enquestació: 2 punts.
- Experiència laboral superior a 2 anys en tasques d'enquestació: 4 punts.

Per tal de valorar els criteris d'aquest aparat b) cal presentar un quadre resum, degudament complimentat, que reculli la següent informació: noms i cognoms de la persona adscrita, tasques que realitzarà en aquest contracte (indicant el perfil professional), percentatge de dedicació a aquest contracte i anys d'experiència en els àmbits indicats als apartats anteriors, d'acord amb el següent model:

Relació de persones adscrites a l'execució del contracte (a incloure al Sobre C)

Noms i cognoms	Tasques i funcions que realitzarà en el projecte objecte de la licitació	Percentatge de dedicació a aquest contracte (*)	Anys d'experiència

(*) *El percentatge de dedicació de cada persona es calcula tenint en compte el total d'hores necessàries per a executar el contracte i les previstes que hi dedicarà cada persona que conforma l'equip. La suma total dels percentatges ha de ser sempre 100*

Així mateix, s'haurà de d'incloure el currículum vitae i una fitxa professional per a cadascuna de les persones adscrites a l'execució del contracte, degudament complimentades, d'acord amb el següent model:

MODEL DE FITXA PROFESSIONAL (a incloure al Sobre C)

NOM I COGNOMS: .....

PERFIL PROFESSIONAL QUE DESENVOLUPARÀ EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE .....:

EXPERIÈNCIA EN TASQUES RELACIONADES AMB L'OBJECTE DEL CONTRACTE (no es valoraran les tasques que no estiguin relacionades amb aquest tipus d'experiència, és per això que aquestes no cal detallar-les):

Empresa on ha prestat serveis	Resum de les tasques desenvolupades	Any d'inici	Any final	Mesos totals

Afegir tantes línies com sigui necessari

c. <u>Reducció dels terminis de lliurament dels resultats finals: fins a 5 punts</u>

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

0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B

Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ
Catalonia & Trade & Investment

- Reducció d'1 dia hàbil: 1 punt.
- Reducció de 2 dies hàbils: 2 punts.
- Reducció de 3 dies hàbils: 3 punts.
- Reducció de 4 dies hàbils: 4 punts.
- Reducció de 5 dies hàbils: 5 punts.

2. Criteris de valoració subjectes a judici de valor i ponderació que se'ls atribueix (fins a 49 punts):

Caldrà presentar una memòria explicativa que tindrà una extensió màxima de 15 pàgines, inclosos l'índex i els annexos, en el cas que n'hi hagués, i amb un format de lletra Arial 11.

En aquelles propostes que excedeixin el número de pàgines no es valorarà el contingut a partir de la pàgina 16.

No es podrà incorporar a la memòria cap dada susceptible de ser valorada objectivament i que hagi de figurar en el sobre C.

La memòria haurà d'incloure els següents punts:

a. Presentació d'un exemple de qüestionari programat: fins a 15 punts

Es valorarà que l'oferta inclogui exemples de qüestionaris ja programats que puguin encaixar amb les necessitat d'ACCIÓ per aquest projecte. En concret, es valorarà la usabilitat, disseny i les possibilitats d'adaptació visual a les necessitats corporatives d'ACCIÓ.

- Usabilitat, disseny i adaptació visual màxima: entre 11 i 15 punts.
- Usabilitat, disseny i adaptació visual mitjana: entre 6 i 10 punts.
- Usabilitat, disseny i adaptació visual mínima: entre 1 i 5 punts.
- No presentada: 0 punts

S'entendrà que es facilita la màxima usabilitat, disseny i adaptació visual quan l'aplicatiu permeti un grau de personalització i disseny adaptat a les necessitats d'ACCIÓ (personalització de logotips, colors corporatius, tipografies, estructures de preguntes, etc.), ofereixi una presentació visual coherent amb la identitat corporativa d'ACCIÓ i adequada per a la comunicació institucional i estigui plenament adaptat a dispositius mòbils i accessibilitat per a l'usuari final. Aquest exemple de qüestionari s'ha de mostrar amb captures de pantalla dins de la pròpia memòria explicativa. No es podrà consultar cap enllaç extern.

b. Presentació dels elements gràfics i d'anàlisi d'un informe: fins a 25 punts

Es valorarà que l'oferta inclogui exemples representatius de les taules, gràfics i formats de presentació de les dades, així com de la visualització de la informació i del tipus d'anàlisi a realitzar.

En concret, es valorarà que l'oferta aporti exemples numèrics i gràfics, de manera que es pugui valorar adequadament el grau de concreció de l'anàlisi i la facilitat d'interpretació dels resultats que es preveu aconseguir, especialment per a creuaments de dades o informació d'alta complexitat. Així mateix, es valoraran solucions i formats de presentar la informació i tipus d'anàlisis amb tipus d'anàlisi que permetin aprofundir en la interpretació dels

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

0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B

Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ
Catalonia Trade & Investment

resultats, identificar factors explicatius i facilitar la presa de decisions:

- Proposta d'elements gràfics, d'anàlisi i de presentació de la informació i les dades molt adequada: entre 20 i 25 punts.
- Proposta d'elements gràfics, d'anàlisi i de presentació de la informació i les dades adequada: entre 10 i 19 punts.
- Proposta d'elements gràfics, d'anàlisi i de presentació de la informació poc adequada: entre 1 i 9 punts.
- No presentada: 0 punts.

S'entendrà que la proposta és molt adequada quan els resultats presentats siguin de fàcil comprensió als efectes de facilitar la presa de decisions futures, especialment al creuar informació complexa, quan permetin entendre millor els resultats i les causes i arribar a conclusions rellevants per a la identificació d'àrees de millora i la presa de decisions, tot permetent identificar patrons, tendències, segmentacions i factors explicatius dels resultats de satisfacció que facilitin la presa de decisions.

c. Proposta de resum executiu d'informe: fins a 9 punts

Es valorarà que l'oferta inclogui un exemple de resum executiu d'informe de satisfacció amb les principals conclusions. Ha de ser d'un programa, servei o ajut de suport a l'empresa, real o fictici.

En concret, es valorarà capacitat de síntesi de les conclusions principals, claredat expositiva i facilitat de comprensió, qualitat de les infografies i visualització de la informació i capacitat de generar un relat coherent amb el programa, servei o ajut.

- Proposta de resum executiu d'informe molt adequada: entre 6 i 9 punts.
- Proposta de resum executiu d'informe adequada: entre 3 i 5 punts.
- Proposta de resum executiu d'informe poc adequada: entre 1 i 2 punts.
- No presentada: 0 punts

S'entendrà que la proposta és molt adequada quan el resum executiu presenti de manera clara i sintètica les principals conclusions, permeti identificar ràpidament els aspectes crítics dels resultats, incorpori recursos gràfics que en facilitin la comprensió i la presa de decisions i ofereixi un relat coherent amb els objectius i resultats del programa, servei o ajut.

La Mesa exclourà totes les ofertes que no obtinguin un mínim del 50% de la puntuació en l'avaluació dels criteris vinculats a un judici de valor.

De les ofertes admeses, es valorarà la proposició tècnica en relació als criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri en els paràgrafs anteriors, i posteriorment s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent.

La valoració final dels criteris sotmesos a judici de valor s'efectuarà de la següent manera:

1. Si cap valoració de les ofertes supera el llindar de valoració mínim del 80% de la puntuació màxima, totes obtenen com a puntuació el valor obtingut en la fase de valoració i cap queda exclosa de la licitació.

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
0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B
Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ Catalonia Trade & Investment

2. Si alguna valoració de les ofertes supera el llindar de valoració mínim del 80% de la puntuació màxima, s'aplicarà la fórmula següent, per obtenir la puntuació:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{oP} = Puntuació de l'Oferta a Puntuar
P = Puntuació del criteri
VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua
VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

La fórmula s'aplicarà a cada criteri sotmès a judici de valor per separat, i després s'obtindrà la puntuació total.

ADVERTIMENT: El sobre en el que s'insereixi la documentació necessària per a valorar l'oferta mitjançant l'aplicació dels criteris subjectes a judici de valor no pot incloure cap informació que permeti conèixer el contingut del sobre relatiu a la proposició dels criteris avaluables de forma automàtica. L'incompliment d'aquesta obligació implica l'exclusió del licitador.

2. Puntuació total: 100 punts.

3. Justificació dels criteris de valoració escollits:

Els criteris de valoració previstos s'ajusten a allò previst a la LCSP i permeten valorar, d'una forma objectiva i proporcional, la prestació del servei objecte de contractació, ponderant tant el preu com d'altres elements que, per la seva importància, han d'ésser valorats als efectes de garantir la correcta correlació qualitat – preu.

Precisament, en relació a aquest darrer extrem i, especialment, tenint en compte que inclou prestacions de caràcter intel·lectual especialment rellevants vinculades a l'anàlisi, interpretació i presentació dels resultats, més del 50% dels criteris de valoració estan vinculats a la qualitat i l'experiència.

4. Justificació de les fórmules escollides per a la valoració dels criteris:

Les fórmules escollides són les mateixes que es proposen per puntuar les ofertes en la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, de la Direcció General de Contractació Pública, en les licitacions de contractes de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

5. Criteris de desempat: S'estarà a allò que disposa l'article 147.2 de la LCSP.

I. Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals

I.1. Criteris escollits:

1. Si concorre una empresa licitadora, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següents:

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
0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B
Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ
Catalonia Trade & Investment

a. Que l'oferta econòmica (suma de les baixes sobre el pressupost base de licitació i preus unitaris) sigui un 25% més baixa que el pressupost de licitació.

b. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu sigui superior al 90% de la puntuació d'aquests criteris establerta en el plec de clàusules administratives particulars.

2. Si concorren dues empreses licitadores, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següents:

a. Que la puntuació que li correspongui en l'oferta econòmica (suma de de les puntuacions de les ofertes econòmiques corresponents al servei) sigui superior en més d'un 20% a la de l'altra oferta.

b. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu sigui superior en més d'un 20% a la puntuació més baixa.

3. Si concorren tres o més empreses licitadores, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següent:

a. Que la puntuació que li correspongui en l'oferta econòmica (suma de de les puntuacions de les ofertes econòmiques corresponents al servei) sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes econòmiques presentades.

b. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu, sigui superior a la suma de la mitjana aritmètica de les puntuacions de les ofertes i la desviació mitjana d'aquestes puntuacions.

Per calcular la desviació mitjana de les puntuacions s'obtindrà, per a cada oferta, el valor absolut de la diferència entre la seva puntuació i la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes. La desviació mitjana de les puntuacions és igual a la mitjana aritmètica d'aquests valors absoluts.

I.2. Justificació dels criteris escollits:

S'estableixen aquests paràmetres objectius per a poder identificar els casos en què una oferta es consideri anormal, referits a l'oferta considerada en el seu conjunt atès que s'han establert, a part del preu, criteris qualificatius per a la valoració de les ofertes.

J. Documentació a presentar per les empreses licitadores en els sobres

- SOBRE A:
  - Annex 1. Declaracions responsables
  - Annex 4. Declaració tractament de dades
  - Annex 5. Adscripció de mitjans
- SOBRE B:
  - Proposta tècnica (Memòria explicativa).
- SOBRE C:
  - Annex 2. Oferta econòmica i altres criteris d'apreciació automàtica
  - Currículums vitae del personal adscrit

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
0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B
Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ
Catalonia Trade & Investment

K. Garantia provisional

No s'exigeix.

L. Garantia definitiva

L.1. Exigència de garantia definitiva

SÍ, 5% de l'import d'adjudicació

L.2. Formes de prestació de la garantia:

Les establertes a l'article 108 de la LCSP.

M. Modificació del contracte prevista

No es preveuen modificacions.

N. Obligacions contractuals essencials i condicions especials d'execució

N.1. Obligacions essencials a més de les que es deriven de la normativa d'aplicació:

Els licitadors i els contractistes assumeixen les obligacions essencials següents:

1. Els alts càrrecs, personal directiu, càrrecs de comandament, càrrecs administratius i personal al servei de l'Administració pública i del seu sector públic, que intervenen, directament o indirectament, en el procediment de contractació pública estan subjectes al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública i se'ls aplicaran les seves disposicions de forma transversal a tota actuació que formi part de qualsevol fase del procediment de contractació d'acord amb el grau d'intervenció i de responsabilitat en els procediments contractuals.

   La presentació de l'oferta per part dels licitadors suposarà la seva adhesió al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública d'acord amb els compromisos ètics i d'integritat que formen part de la relació contractual.

2.1. Els licitadors, contractistes i subcontractistes assumeixen les obligacions següents:

   a) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte dels contractes.
   b) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic en l'àmbit del contracte o de les prestacions a licitar.
   c) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.
   d) Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència com per exemple els comportaments

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
0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B
Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59
Pàgina 18 de 25

col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).

e) En el moment de presentar l'oferta, el licitador ha de declarar si té alguna situació de possible conflicte d'interès, als efectes del que disposa l'article 64 de la LCSP, o relació equivalent al respecte amb parts interessades en el projecte. Si durant l'execució del contracte es produís una situació d'aquestes característiques el contractista o subcontractista està obligat a posar-ho en coneixement de l'òrgan de contractació.

f) Respectar els acords i les normes de confidencialitat.

g) A més, el contractista haurà de col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i la normativa de contractes del sector públic imposen als contractistes en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

2.2. Els licitadors, contractistes i subcontractistes assumeixen a més a més les següents obligacions:

a) Adherir-se al Codi ètic i de conducta d'ACCIÓ, disponible al web d'ACCIÓ (http://www.accio.gencat.cat), com a compromís empresarial, i actuar en l'exercici de les seves activitats de conformitat amb els principis i valors ètics que s'hi recullen. La presentació de l'oferta per part dels licitadors suposarà la seva adhesió al Codi ètic d'ACCIÓ.

b) Respectar els deu principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, i molt particularment assegurar-se que la seva empresa no sigui còmplice en la vulneració dels drets humans, ja sigui per complicitat directa, beneficiosa o silenciosa.

c) Assumir com a propis i sense restriccions tots els termes i les condicions del codi ètic i de conducta d'ACCIÓ que resultin d'aplicació amb motiu de la seva relació amb ACCIÓ.

2.3. Els licitadors, contractistes i subcontractistes, o llurs empreses filials o vinculades, es comprometen a complir rigorosament la legislació tributària, laboral i de seguretat social i, específicament, a no fer operacions financeres contràries a la normativa tributària en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.

2.4. Totes aquestes obligacions i compromisos tenen la consideració de condicions especials d'execució del contracte.

2.5. Les conseqüències o penalitats per l'incompliment d'aquesta clàusula seran les següents:

– En cas d'incompliment dels apartats a), b), c), f) i g) de l'apartat 2.1 s'estableix una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets. La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a l'interès públic, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment. En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà

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

0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B

Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.

- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra d) de l'apartat 2.1 l'òrgan de contractació donarà coneixement dels fets a les autoritats competents en matèria de competència.
- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra e) de l'apartat 2.1 l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica en la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya perquè emeti el pertinent informe, sens perjudici d'altres penalitats que es puguin establir.
- En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'Oficina Antifrau de Catalunya o dels òrgans de control i fiscalització que siguin competents per raó de la matèria.

N.2. Condicions especials d'execució:

- Social: Els membres de l'equip de treball rebran una retribució salarial, durant tota la vida del contracte, igual o superior a la prevista en el conveni col·lectiu d'aplicació.
- Mediambiental: Qualsevol tipus de comunicació amb ACCIÓ o elaboració de document de treball per part del licitador es realitzarà emprant mitjans electrònics als efectes de reduir el consum de paper.

Les condicions especials d'execució previstes en els apartats anteriors són considerades obligacions essencials als efectes previstos en els articles 71.2 i 211.1.f) de la LCSP.

O. Cessió del contracte

En els termes previstos per l'art. 214 LCSP.

P. Subcontractació

P.1. Es permet la subcontractació:

Sí, es permet la subcontractació.

P.2. Tasques que obligatòriament haurà de realitzar l'adjudicatari:

Totes les previstes, excepte l'enquestació telefònica i la traducció.

Justificació:

Amb l'objectiu de facilitar la participació de les pimes en la contractació pública, no es considera necessari que l'adjudicatari del contracte disposi d'un *call center* integrat dins el seu negoci o un equip de traducció.

L'exigència de realització de la resta de tasques per part de l'adjudicatari es fonamenta en que són elements nuclears de l'objecte de la licitació o contribueixen a fer més àgil la interlocució i seguiment 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

0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B

Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ
Catalonia Trade & Investment

En cas que es produeixi subcontractació de les tasques indicades, caldrà que el contractista doni compliment a les obligacions recollides a l'article 215 del la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

P.3. Obligació del licitador d'indicar en la seva oferta la part del contracte prevista a subcontractar, indicant l'import i nom o perfil professional dels subcontractistes: Sí.

P.4. Pagaments directes als subcontractistes: No.

P.5. Percentatge de subcontractació a favor de Centres Especials de Treball i/o Empreses d'Inserció: No.

Q. Revisió de preus

No es preveu.

R. Termini de garantia

R.1. Termini de garantia: El termini de garantia és de 2 mesos des de l'acceptació dels informes /lliurables finals.

R.2. Obligacions durant el termini de garantia:
- Resolució de dubtes tècnics, si s'escau
- Revisió dels diferents lliurables, si s'escau
- Correcció d'errades, si s'escau
- Realització de creuaments de dades addicionals, si s'escau

S. Publicitat

S.1. Publicitat de la licitació:

SÍ, al perfil del contractant.

S.2. Publicitat de la formalització del contracte:

SÍ, al perfil del contractant.

S.3. Import màxim de les despeses de publicitat que han d'abonar l'empresa o les empreses adjudicatàries:

No hi ha despeses de publicitat.

T. Programa de treball

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

0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B

Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ
Catalonia Trade & Investment

L'adjudicatari haurà de presentar un programa de treball en un màxim de 15 dies hàbils després de la formalització del contracte.

U. Responsable del contracte

Sr. Rodrigo García, líder d'equip d'Avaluació i Anàlisi d'ACCIÓ.

V. Confidencialitat: dades confidencials a què tindrà accés el licitador o l'adjudicatari, a banda de les personals i que són confidencials

Tota la informació derivada de les tasques que durà a terme l'empresa adjudicatària és confidencial i no podrà ser emprada per res que no sigui l'execució mateixa de les tasques del contracte.

W. Pòlisses

No es requereixen.

X. Protecció de dades de caràcter personal

Sí, veure Annex I.

Y. Membres de la mesa de contractació

La Mesa de contractació que assisteix a l'òrgan de contractació en l'adjudicació del contracte objecte d'aquest plec estarà integrada pels següents membres:

- President: Sr. Rodrigo García, líder d'equip d'Avaluació i Anàlisi. Presidenta suplent, en cas que no pugui assistir el titular, la Sra. Maria Fernández, consultora sènior de Planificació estratègica.
- Vocals:
  - Sra. Laura Páez, consultora sènior d'Avaluació i Anàlisi. En cas que no pugui assistir la persona titular, la Sra. Alba Noguera, consultora de Planificació Estratègica.
  - Sra. Meritxell Rius, consultora d'Avaluació i Anàlisi. En cas que no pugui assistir la persona titular, la Sra. Marga Mulet, consultora sènior de Planificació Estratègica.
  - Representant de l'Àrea d'Assessoria Jurídica i Contractació d'ACCIÓ: El Sr. Roger Torner Condeminas, líder d'equip de Contractació i com a vocal suplent en cas que no pugui assistir el titular, una altra persona adscrita a aquest àrea.
  - Representant de l'Àrea de Gestió Financera, Pressupostària i Serveis d'ACCIÓ: El Sr. Elagi Deitg Fàbrega, mànager de Gestió Financera, Pressupostària i Serveis i

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
0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B
Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ Catalonia Trade & Investment

com a vocal suplent en cas que no pugui assistir el titular, una altra persona adscrita a aquest àrea.

- Secretària: Sra. Sònia Obach, consultora sènior d'Assessoria Jurídica i Contractació i com a secretari/a suplent, en cas que no pugui assistir la titular, una persona representant de l'Àrea d'Assessoria Jurídica i Contractació d'ACCIÓ.

Z. Persones de contacte

Dubtes tècnics	satisfaccio.accio@gencat.cat
Dubtes administratius:	licitacions.accio@gencat.cat
Dubtes plataforma licitació	https://contractaciopublica.cat/portal-api/contacte?locale=ca

En virtut de l'exposat,

PROPOSO

Que s'iniciï la contractació administrativa, mitjançant procediment obert, del servei d'assistència tècnica per al mesurament de la satisfacció dels clients participants als programes i serveis que ofereix ACCIÓ, així com el seu impacte a l'Agència per a la Competitivitat de l'Empresa, ACCIÓ, en els termes anteriorment indicats.

Barcelona, a la data de signatura electrònica.

Sandra Jiménez
Secretària Executiva

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

0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B

Data creació còpia:
12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ

ANNEX I
DEFINICIÓ DE CONDICIONS PEL TRACTAMENT DE DADES PERSONALS PER PART D'UN ENCARREGAT DEL TRACTAMENT

Descripció de la finalitat del tractament de les dades

Les dades personals que haurà de tractar l'empresa adjudicatària seran dades de contacte professional i de comportament respecte a inputs que ACCIÓ els enviï. La finalitat d'aquest tractament és coincident amb l'objectiu de les tasques que es liciten en aquest contracte: el suport tècnic especialitzat per al mesurament de la satisfacció dels clients participants als programes i serveis que ofereix ACCIÓ i el seu impacte.

Tipologia de tractament de les dades

La prestació dels serveis contractats implicarà la realització per part de l'empresa/es adjudicatària/es dels següents tractaments:

- [X] Recollida
- [X] Estructuració
- [X] Conservació o emmagatzematge
- [X] Consulta
- [ ] Difusió
- [X] Comparació i/o acarament
- [X] Utilització
- [ ] Altres operacions (especificar a continuació):

.....

- [ ] Registre
- [X] Modificació o adaptació
- [X] Extracció
- [ ] Comunicació
- [ ] Limitació
- [X] Destrucció o supressió
- [X] Combinació o interconnexió

Categoria de dades personals

La categoria de dades personals que l'empresa/es adjudicatària/es tractarà/n seran les següents:

- [X] Dades identificatives
  (nom i cognoms, NIF / DNI / Passaport / NIE, núm. Seguretat Social / Mutualitat, adreça postal o electrònica, telèfon, signatura manuscrita o electrònica, imatge / veu, marques físiques, targeta sanitària, IP, geolocalització, número de registre personal)

- [X] Dades de característiques personals
  (estat civil, dades de família, data de naixement, lloc de naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, característiques físiques o antropomètriques)

- [ ] Dades de circumstàncies socials
  (allotjament / habitatge, propietats o possessions, aficions i estil de vida, pertinença a clubs o associacions, llicències, permisos o autoritzacions)

- [X] Dades acadèmiques o professionals
  (formació / titulacions, historial acadèmic, experiència professional, pertinença a col·legis o associacions professionals)

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
0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B
Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59

ACCIÓ

[X] Dades de detalls d'ocupació
(professió, lloc de treball, dades no econòmiques de nòmina, historial del treballador)

[ ] Dades d'informació comercial
(activitats o negocis, llicències comercials, subscripcions a publicacions o mitjans de comunicació, creacions literàries, artístiques, científiques o tècniques)

[X] Dades econòmiques, financeres i d'assegurances
(ingressos i rendes, inversions i béns patrimonials, crèdits, préstecs i avals, dades bancàries, plans de pensions i jubilació, dades econòmiques de nòmina, dades de deduccions impositives i impostos, assegurances, hipoteques, subsidis i beneficis, historial de crèdits, targeta de crèdit)

[ ] Dades de transaccions de béns i serveis
(béns i serveis subministrats per l'afectat, béns i serveis rebuts per l'afectat, transaccions financeres, compensacions i indemnitzacions)

[ ] Categories especials de dades
(dades que revelin l'origen ètnic o racial, opinions polítiques, afiliació sindical, conviccions religioses o filosòfiques, filiació sindical, dades de salut, dades genètiques, dades relatives a la vida sexual u orientació sexual)

[ ] Dades biomètriques
(dades personals obtingudes a partir d'un tractament tècnic específic relatives a característiques físiques, fisiològiques o conductuals d'una persona física que permetin o confirmin la identificació única d'aquesta, tals com imatges facials o empremta dactilar)

[ ] Dades relatives a infraccions penals.

Categories d'interessats

Les categories d'interessats les dades dels quals seran tractades per l'empresa/es adjudicatària/es seran les següents:

[X] Clients
[X] Proveïdors
[X] Persones de contacte
[X] Empleats
[ ] Candidats a processos de selecció de personal
[X] Càrrecs públics
[X] Beneficiaris
[X] Estudiants
[X] Representants legals
[ ] Altres col·lectius (especificar)
.....

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
0EAGT33CI90HEMVCZNIQ60NGESMZIL1B
Data creació còpia: 12/11/2026 11:13:59