



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE L'ACORD MARC PER A LA PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS PER A LA REALITZACIÓ D'ENQUESTES I ESTUDIS D'OPINIÓ PÚBLICA

1. OBJECTE DE L'ACORD MARC	2
1.2. LOTS.....	2
2. ACTUACIONS A REALITZAR EN ELS CONTRACTES BASATS EN AQUEST ACORD MARC 3	
2.1. LOTS 1, 2 I 3. ENQUESTES TELEFÒNIQUES, PRESENCIALS I PER INTERNET	4
A. Equip de treball	4
B. Qüestionari.....	5
C. Mostra i procediment de mostreig	6
D. Formació del personal entrevistador i tècnic	8
E. Pilotatge	9
F. Realització de les entrevistes	10
G. Controls de qualitat del treball de camp	13
H. Codificació de les preguntes obertes.....	18
I. Lliuraments i resultats definitius	19
2.2. LOT 4. ESTUDIS QUALITATIUS	19
A. Equip de treball	19
B. Proposta metodològica	20
C. Captació dels participants en l'estudi	20
D. Formació del personal	21
E. Realització de les reunions de grup.....	21
G. Controls de qualitat	22
H. Processament de la informació	22
J. Lliuraments i resultats definitius.....	22
ANNEX 1. DOCUMENTS DE LICITACIÓ	24
DOCUMENT DE LICITACIÓ (LOT 1.....	25
DOCUMENT DE LICITACIÓ (LOT 2).....	30
DOCUMENT DE LICITACIÓ (LOT 3).....	35
DOCUMENT DE LICITACIÓ (LOT 4).....	39

1. OBJECTE DE L'ACORD MARC

L'Acord Marc té com a objecte establir les condicions procedimentals i d'execució per a la contractació dels serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de l'Ajuntament de Barcelona mitjançant enquestes o reunions de grup i altres serveis anàlegs durant la vigència d'aquest Acord Marc, tal i com es relacionen en la clàusula 1 del Plec de Clàusules Administratives.

Les condicions d'aquest Acord Marc s'aplicaran a la contractació d'aquest Ajuntament i a les entitats del Grup Municipal, tal com indiquen les bases d'execució del pressupost, aprovades per aquest Ajuntament.

1.2. LOTS

D'acord amb l'article 99.3 LCSP, l'objecte del l'acord marc es divideix en els següents lots de realització independent i que es formalitzaran en contractes específics:

Lot 1: Enquestes Telefòniques. S'hi inclouen les prestacions de recollida de dades de les enquestes en les quals l'opinió de les persones entrevistades la recull el personal enquestador per telèfon, mitjançant un qüestionari estructurat i d'una mostra representativa del total de la població que es vol estudiar.

Lot 2: Enquestes Presencials al domicili / a un lloc pre-determinat. S'hi inclouen les prestacions de recollida de dades de les enquestes en les quals l'opinió de les persones entrevistades la recull el personal enquestador de forma presencial, mitjançant un qüestionari estructurat i d'una mostra representativa del total de la població que es vol estudiar.

Lot 3: Enquestes On-line (mitjançant internet). S'hi inclouen les prestacions de recollida de dades de les enquestes en les quals l'opinió de les persones entrevistades es recull per Internet, a través d'un dispositiu electrònic i un programari específic i mitjançant un qüestionari estructurat i d'una mostra representativa del total de la població que es vol estudiar.

Lot 4: Estudis qualitius. S'hi inclouen les prestacions de recollida de dades dels estudis en els quals l'opinió de les persones que hi participen s'obté en reunions de més de tres participants dirigides per una persona moderadora. La selecció dels i les participants no ha de ser necessàriament representativa del conjunt de la població i no s'apliquen tècniques estadístiques en l'elaboració de la mostra. Tampoc no hi ha un qüestionari estructurat sinó que el moderador aplica un guió obert de discussió.

També s'inclouen dins l'objecte de l'Acord marc les enquestes multicanal, enteses com aquelles en què es combinen diverses metodologies d'entre les que comprenen els lots 1, 2, 3 i 4 per tal de maximitzar l'eficiència en l'assoliment de la mostra i dels objectius de l'enquesta. Només podran optar als contractes derivats per a la contractació d'aquest tipus d'enquesta els contractistes de l'Acord marc que ho siguin de tots els lots corresponents a les metodologies o canals que s'hi prevegin.

Igualment, seran objecte de l'Acord Marc les següents tasques complementàries al treball de camp d'enquesta:

- Les adreçades a l'obtenció de la mostra: procés de selecció i obtenció de la mostra, com ara observacions de camp (persones, edificis) o captació de la mostra per telèfon, internet o correu.
- El tractament estadístic de les dades i la realització d'informes, en les condicions descrites en aquests Plecs.

El preu d'aquestes tasques s'afegirà al resultant del preu unitari del treball de camp segons uns

paràmetres especificats en aquests Plecs i en els documents de contractació.

En aquestes prescripcions es descriuen de forma detallada les prestacions corresponents o contingudes en cadascun dels lots i la resta d'aspectes tècnics de l'Acord marc no previstos en el PCAP.

2. ACTUACIONS A REALITZAR EN ELS CONTRACTES BASATS EN AQUEST ACORD MARC

En cada contracte basat en l'Acord marc l'ens contractant ha de concretar les característiques de la investigació o objecte del contracte. Aquestes hauran de complir els requisits explicitats en aquests Plecs i quedaran detallades en el document de licitació de la contractació basada (annex 1), que ha d'establir com a mínim els paràmetres que es descriuen tot seguit.

- Descripció de l'estudi
- Metodologia: quantitativa (presencial, telefònica, per Internet/en línia) i/o qualitativa (reunions de grup).
- Durada de l'entrevista: La durada de l'entrevista és tot el temps entre l'entrada i la sortida a l'aplicació de gestió del qüestionari, i inclou tota la informació prèvia (contacte inicial, text relacionat amb protecció de dades, recollida d'informació de quotes) i posterior (controls de qualitat).
- Grandària de la mostra: nombre d'entrevistes o reunions de grup a realitzar.
- Univers de l'estudi.
- Mostreig o selecció de les persones participants a les reunions de grup: probabilístic (nominal) o no probabilístic per quotes que s'han d'especificar.
- Àmbit de l'estudi.
- Assignació territorial.
- Lloc de realització de les entrevistes.
- Marc mostral: s'han d'especificar les característiques del llistat o directori de contactes que ha de fer servir el contractista per fer les entrevistes o la captació de les persones participants a les reunions de grup i qui l'aporta o facilita.
- Els recursos materials i humans mínims per realitzar l'estudi.
- El termini de durada del contracte i termini o calendari d'execució dels treballs.

En tot cas, el contractista ha de realitzar les prestacions d'acord amb el que preveuen el Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'Acord marc, aquest Plec Tècnic i el que prevegi la documentació de licitació i que regeixi el contracte basat.

A continuació s'enumeren de manera seqüencial els processos de les tasques d'enquesta i estudi que són objecte del contracte. Per a cada etapa del procés es detallen les actuacions mínimes i obligatòries que el contractista ha de dur a terme en cada lot i els requeriments amb què les ha de fer. S'inclou també allà on és necessari la descripció de cada procediment.

2.1. LOTS 1, 2 I 3. ENQUESTES TELEFÒNIQUES, PRESENCIALS I PER INTERNET

A. Equip de treball

Seràn obligacions de l'adjudicatari:

1. Indicar el nom i cognoms de la persona tècnica responsable de l'estudi que serà la interlocutora vàlida i única al llarg de tots els treballs.
2. Indicar la relació de noms, DNI i codi identificatiu per la base de dades de tot el personal entrevistador, tècnic o altre que participi en les tasques objecte del contracte. En tots els casos s'especificarà el tipus de contracte i la dedicació setmanal (jornada completa, mitja jornada, altres), així com qualsevol altra informació que hagi estat considerada en els criteris d'adjudicació expressats en el PCAP o en el document específic de licitació.
3. Informar de qualsevol baixa o alta de personal d'enquestació o altre durant tot el període de l'estudi
4. Assignar a l'estudi les persones treballadores compromeses en la contractació basada i que hauran d'incloure, si l'òrgan contractant no especifica el contrari, les persones treballadores vinculades al contracte segons la clàusula 6 del PCAP i descrit en l'oferta del contractista.
5. Garantir l'adequada formació del personal ocupat en l'execució de les tasques objecte del contracte. S'atorga especial atenció a la formació i competències en:
 - Principis generals de la investigació de mercat, social i d'opinió
 - Requisits ètics i garanties de la persona entrevistada i protecció de dades
 - Ús d'ordinadors
 - Habilitats per realitzar entrevistes i especialment important les habilitats lingüístiques:
 - Assignar persones enquestadores amb un domini adequat de les llengües oficials de l'àmbit d'estudi, que en el cas de Catalunya són el català i el castellà. Cal tenir present que el primer contacte amb les persones entrevistades es farà sempre en català.

Es preguntarà a totes les persones entrevistades en quin idioma volen que es realitzi l'entrevista. El personal d'enquestació s'adaptarà sempre a l'idioma de la persona enquestada i administrerà tot el qüestionari en aquest idioma llegint la traducció facilitada.

 - El personal encarregat de les tasques de seguiment, supervisió, codificació, depuració, explotació estadística i anàlisi de l'estudi també haurà de tenir el domini suficient tant del català com del castellà per a executar les tasques que li siguin encomanades.
 - El contractant pot requerir la substitució de tot aquell personal enquestador que no compleixi aquest requisit.
 - El domini adequat d'altres llengües diferents no oficials dins l'àmbit d'estudi, si s'escau, és el que es determini en el contracte basat.

Lots 1 i 2

6. A la base de dades resultant de l'enquesta, i per cada entrevista, constaran els noms i codis identificatius de la persona entrevistadora, que seran únics per a cada persona durant tot l'estudi.
7. Trametre a l'òrgan contractant els ITA o document equivalent per verificar el tipus de contracte i el nombre de dies i hores que s'ha cotitzat per tot el personal entrevistador, supervisor i codificador.
8. Mantenir l'estabilitat i els salaris compromesos en la licitació en la composició de la plantilla de personal enquestador. El llistat final de persones enquestadores que participin en l'estudi no pot fluctuar en més d'un 25% del llistat inicial, o el que s'indiqui en el document de licitació.
9. Lliurar els fitxers amb els llistats inicial, parcials i final de persones enquestadores participants en l'estudi en l'estudi amb la següent informació: codi de treballador, nom i cognoms, tipus de contracte i dedicació setmanal, així com qualsevol altra informació que hagi estat considerada en els criteris d'adjudicació expressats en el PCAP o en el document específic de licitació. El llistat final ha d'incloure la relació de les persones enquestadores que han realitzat com a mínim una entrevista vàlida.
10. El llistat inicial ha d'incloure la relació de les persones enquestadores que han rebut el briefing i que han realitzat com a mínim una entrevista vàlida.

En tots els lots, la facturació de l'estudi es farà un cop l'Ajuntament comprovi amb resultat òptim la documentació enviada i doni expressament el vistiplau.

El contractant pot requerir la substitució de tot aquell personal que no compleixi els requisits acreditats pel contractista en el procés de licitació d'entrada a l'Acord Marc o de la contractació basada.

B. Qüestionari

Com a norma general, l'òrgan contractant lliurarà a l'empresa contractista el qüestionari estructurat que caldrà aplicar en les enquestes. El qüestionari es lliurarà habitualment en català.

Si s'encarrega a l'empresa contractista la redacció o preparació final del qüestionari a partir dels inputs facilitats per l'òrgan contractant, l'empresa haurà de preparar un qüestionari estructurat que segueixi uns criteris bàsics:

- Adaptació a la metodologia requerida
- Ordre dels blocs de l'enquesta: filtres, quotes, cos de l'enquesta, dades de classificació
- Ordre de les preguntes per tal de no esbiaixar la resposta
- Enunciat de les preguntes comprensibles per tal d'obtenir la informació que realment es vol i sense biaix.
- Si cal, afegir aclariments per als enquestadors i/o enquestats.
- Definició adequada dels filtres (qui contesta cada pregunta)
- Definició adequada de les respostes (espontània o suggerida) i del nombre de possibles respostes (resposta única o multiresposta)
- Definició de les escales de les opcions de resposta

- Definició dels controls de programació
- Assignació de noms de les variables que recullen cada resposta del qüestionari i que defineixen l'estructura de la base de dades.

Aquest qüestionari serà, per norma general, escrit originalment en català.

En tots dos casos, i en aquest àmbit, les obligacions de l'adjudicatari seran:

1. Traduir el qüestionari al castellà (o al català si el lliurament ha estat en castellà) i, si s'escau, a les altres llengües previstes en el contracte basat. Aquesta traducció s'ha de fer amb l'antelació suficient i comptar amb el vistiplau final del contractant.
2. Revisar i adaptar el redactat del qüestionari a la metodologia de recollida de la informació. Qualsevol revisió o adaptació haurà de ser aprovada per l'òrgan contractant.
3. Confeccionar l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari, que, com a mínim, ha d'estar disponible en les llengües que prevegi el contracte.
4. Verificar de manera exhaustiva la implementació informàtica del qüestionari, ajustant-lo en tots els aspectes al qüestionari lliurat i comprovant el correcte funcionament dels seus fluxos: introducció, filtres, controls i instruccions, redactat de les preguntes, rotacions. La verificació l'han d'efectuar persones diferents al propi programador/a, abans de la data en la que donarà accés al testatge de la programació a l'òrgan contractant.
5. Facilitar a l'òrgan contractant un enllaç per al testeig del qüestionari.
6. Aplicar les correccions o millores oportunes derivades del testeig del qüestionari per part de l'òrgan contractant.
7. Modificar el qüestionari en funció dels resultats obtinguts en el pilotatge o en el propi desenvolupament del treball de camp, si així s'acorda amb el contractant.
8. Posar en coneixement de l'òrgan contractant qualsevol modificació que s'apliqui al qüestionari amb posterioritat al seu testeig.

C. Mostra i procediment de mostreig

L'òrgan contractant definirà l'univers de l'estudi, és a dir, aquella població de què es vol obtenir informació. A partir d'aquest univers es determinarà quines són les variables sociodemogràfiques rellevants per a l'estudi i que conformaran els estrats de la mostra, així com el número d'entrevistes a realitzar en total i per a cada estrat.

La mostra podrà ser facilitada per l'òrgan contractant o bé confeccionada pel contractista, d'acord amb els requisits de l'òrgan contractant, si aquest no disposa dels mitjans o del personal per a confeccionar-la.

Segons les característiques de l'univers d'estudi, la confecció de la mostra pot requerir tasques auxiliars que seran assumides pel contractista en les condicions especificades en el document de licitació. A tall d'exemple, aquestes tasques poden incloure:

- Enviament de notificacions electròniques (per exemple, a una base de dades de persones usuàries d'un servei)
- Enviament de cartes per correu ordinari als individus seleccionats com a part de la mostra

- Observacions a edificis o locals per tal de seleccionar els individus que formaran part de la mostra

Si l'enquesta és nominal, és a dir, es fa a individus concrets, l'òrgan contractant facilitarà a l'empresa contractista la relació de persones que conformen l'univers o bé la mostra de l'estudi. Els fitxers resultants seran tractats d'acord amb el protocol de tractament de dades confidencials vigent i en tot moment seran encriptats i tramesos mitjançant sistemes de transmissió segura de fitxers.

En tots els casos, les obligacions de l'adjudicatari seran:

1. Completar la graella de quotes de mostra que entregui o validi l'òrgan contractant. L'òrgan contractant pot no acceptar les bases de dades resultants si considera inadequat el desviament respecte a les quotes especificades en el document de mostra.
2. Seleccionar els individus de la manera i en el lloc que indiqui l'òrgan contractant.

Lot 1

3. Comunicar el procediment que seguirà el personal enquestador a l'hora de seleccionar les persones a entrevistar. Aquesta informació s'ha de fer amb l'antelació suficient i comptar amb el vistiplau final del contractant.
4. Especificar les característiques del llistat o directori de contactes que farà servir el contractista per fer les entrevistes.

Lot 2

5. Comunicar el procediment que seguirà el personal enquestador a l'hora de seleccionar les persones a entrevistar. Aquesta informació s'ha de fer amb l'antelació suficient i comptar amb el vistiplau final del contractant.
6. En les enquestes domiciliàries, planificar les rutes de la totalitat del treball de camp a l'inici del mateix i determinar el mínim i el màxim d'enquestes que es faran en cada ruta i/o en cada edifici. Caldrà facilitar el document amb la planificació de les rutes per a la validació de l'òrgan contractant si aquest ho demana. L'òrgan contractant es reserva també el dret a anul·lar les entrevistes fetes fora d'aquestes rutes.
7. En les enquestes a l'espai públic, planificar una relació dels punts de mostreig i determinar el mínim i màxim d'enquestes a fer en cada punt. Caldrà facilitar un document amb aquesta planificació per a la validació de l'òrgan contractant si aquest ho demana. L'òrgan contractant es reserva també el dret d'anul·lar les enquestes fetes fora d'aquests punts.
8. Aplicar les correccions determinades per l'òrgan contractant en les rutes o punts de mostreig.
9. Entregar un fitxer amb el llistat de les coordenades GPS (o equivalent) del punt de sortida de cadascuna de les rutes/punts de mostreig.
10. Consultar amb el contractant qualsevol substitució de rutes/punts de mostreig i no aplicar-la sense el seu vistiplau.
11. Establir un nombre màxim d'entrevistes a domicilis, edificis o territori, o respectar els paràmetres dictaminats per l'òrgan contractant en aquest aspecte.



D. Formació del personal entrevistador i tècnic

La selecció i formació del personal entrevistador i tècnic serà en tot moment responsabilitat del contractista, que haurà de garantir nivells idèntics de formació de tot el personal independentment del moment en què s'incorporin a l'operació de camp.

L'òrgan contractant marcarà les directrius de formació i, sempre que vulgui, tindrà la possibilitat d'assistir a les sessions formatives.

Lots 1 i 2

Seran obligacions de l'adjudicatari:

1. Realitzar una sessió de formació (brífig) que expliqui en detall les característiques de l'enquesta i del qüestionari a aplicar.
2. El brífig d'un projecte quantitatiu ha d'incloure, segons sigui apropiat, la informació següent:
 - a. les dates del treball de camp;
 - b. els procediments de mostreig;
 - c. les quotes a cobrir;
 - d. la metodologia;
 - e. altres requisits especials del projecte;
 - f. les instruccions / condicions per a l'administració del qüestionari.
3. Entregar al personal entrevistador un document d'ajuda (*help*) que aclareixi possibles dubtes a l'hora de seleccionar la mostra o d'aplicar el qüestionari.
4. Assegurar l'assistència al brífig de la totalitat del personal implicat en l'execució de l'estudi, incloses les possibles substitucions: personal entrevistador i personal tècnic dedicat a coordinació, seguiment, supervisió, codificació i depuració.
5. El brífig l'ha de conduir el tècnic principal responsable del contractista (o en qui delegui) que ha de seguir les directrius del contractant que, sempre que vulgui, ha de poder assistir-hi.
6. Comunicar amb suficient antelació (com a mínim dos dies) el lloc, dia i l'hora del brífig, per permetre l'assistència dels tècnics del contractant. Aquesta data ha de ser aprovada pel contractant.
7. Facilitar, si així ho sol·licita l'òrgan contractant, un enllaç per al seguiment remot de les sessions de formació.
8. Impartir el brífig a tot el personal enquestador, independentment d'en quin moment del treball de camp s'incorpori a l'estudi.
9. Gravar el brífig de manera que quedi evidència del personal enquestador que l'ha rebut i de les instruccions que s'hi han donat.
10. Si el brífig es fes en streaming cal que tot el personal assistent s'identifiqui adientment i que mantingui la càmera de l'ordinador encesa

Lot 3

Seran obligacions de l'adjudicatari:

11. Realitzar una o diverses sessions de formació (brífig) que expliquin en detall les característiques de l'enquesta i del qüestionari a aplicar al personal tècnic i de suport.



12. La formació haurà d'incloure la informació següent:
 - a. les dates del treball de camp;
 - b. els procediments de mostreig;
 - c. les quotes a cobrir;
 - d. la metodologia;
 - e. altres requisits especials del projecte
13. Assegurar la formació de la totalitat del personal implicat en l'execució del contracte, incloses les possibles substitucions: personal dedicat a coordinació, programació, seguiment, supervisió, codificació i depuració.
14. La formació l'ha de conduir el tècnic principal responsable del contractista (o en qui delegui) que ha de seguir les directrius del contractant que, sempre que vulgui, ha de poder assistir-hi a les sessions formatives.
15. Impartir el brífing a tot el personal tècnic i de suport ocupat en l'execució del contracte, independentment d'en quin moment del treball de camp s'incorpori a l'estudi.

E. Pilotatge

Seràn obligacions de l'adjudicatari:

1. Realitzar, de manera immediatament prèvia a l'inici del treball de camp, un pretest o pilotatge que incorpori com a mínim el nombre d'entrevistes fixat per l'òrgan contractant en els documents de licitació.
2. Si l'òrgan contractant no indica el número d'entrevistes del pilotatge, aquest es fixarà en 15 entrevistes reals vàlides finalitzades a persones incloses en l'univers d'anàlisi.
3. Si el mateix qüestionari s'ha pilotat prèviament i s'ha utilitzat en una situació similar, aquest pilotatge pot ser a una escala més limitada.
4. Planificar el pilotatge amb l'antelació fixada pel contractant dels treballs.
5. Facilitar la supervisió i validació de les entrevistes que formen part del pretest a l'òrgan contractant.
6. Generar un fitxer de dades de les entrevistes del pretest amb l'estructura i format validats pel contractant.
7. Gravar totes les entrevistes del pretest amb un sistema que incorpori la reproducció per *streaming* sense descàrrega de fitxers.
8. Redactar un informe en el qual es detallin les incidències i recomanacions de millora que es derivin d'aquest test.
9. Incorporar els canvis que es derivin de la realització del pretest. Si són canvis substancials en el disseny del qüestionari (i per tant en tots els fitxers de dades que se'n deriven) la qual cosa faci impossible iniciar el treball en la data acordada, el contractant ha de determinar un nou calendari.
10. Descartar del fitxer definitiu les entrevistes del pretest. El contracte basat pot modificar aquesta obligació.

L'òrgan contractant pot establir, en la documentació de licitació, l'exempció del pilotatge.

F. Realització de les entrevistes

En la realització de les entrevistes, i a banda d'altres especificitats de cada estudi que quedaran reflectides en els documents de la contractació basada, l'empresa contractista haurà de:

1. Iniciar el treball de camp quan el contractant hagi donat el seu vistiplau al pretest i a tots els documents que es generen prèviament.
2. Dur a terme totes les entrevistes previstes per a l'estudi, com a màxim, en els terminis compromesos en la contractació basada.
3. Es considerarà una entrevista finalitzada aquella en què la persona enquestada ha completat el qüestionari fins el final.
4. Es considerarà una entrevista vàlida aquella que:
 - a. Sigui finalitzada
 - b. La identitat de la persona que contesta coincideix amb la informació de la base de dades final i del marc mostral o panel, si l'enquesta és nominal.
 - c. S'ajusta a les quotes que figuren a la fitxa tècnica del contracte. Tota entrevista que estigui fora de quota no es considera vàlida. El treball de camp no es considera finalitzat fins que totes les quotes s'han tancat a zero. El contractant ha de decidir què cal fer amb les enquestes sobrants, si s'escau.
 - d. La informació s'ha recollit correctament: entrevista completa, no inventades (quotes i/o respostes), sense duplicitats, llegibles, amb les preguntes fetes correctament (llegint els enunciats, les categories de resposta i les escales), sense induir la resposta.
 - e. Té correctament contestades les preguntes de control (lectura d'introducció, protocols lingüístics i de gravació) i no es detecten inconsistències en diferents preguntes del qüestionari entre l'àudio o vídeo i el perfil de la persona entrevistada.
 - f. La durada del qüestionari ha d'estar situada entre la mitjana més/menys una o dues desviacions estàndard. Si és superior o inferior a aquest valor l'entrevista s'ha de supervisar segons el que s'indica en l'apartat G.1.

Lot 1

5. Recollir tota la informació mitjançant la metodologia CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing* o entrevista telefònica assistida per ordinador).
6. Facilitar un dispositiu electrònic/posició CATI a tot el personal enquestador.
7. Realitzar les entrevistes en català, castellà o en les altres llengües que es determinin en el contracte basat d'acord amb la preferència idiomàtica de cada persona entrevistada. Si el contractant no indica el contrari, les entrevistes s'iniciaran en català i a continuació es preguntarà a totes les persones entrevistades en quin idioma volen que es realitzi l'entrevista. El personal d'enquestació s'adaptarà sempre a l'idioma de la persona enquestada i administrarà tot el qüestionari en aquest idioma llegint la traducció facilitada.
8. Realitzar les entrevistes els dies i en l'horari que es determini en cada contracte. Si no s'especifica res s'han de realitzar de dilluns a divendres, excepte festius, de 10.00 a 20.30 hores; els dissabtes i diumenges també se'n poden fer amb l'objecte, sobretot, de dur a terme els ajornaments que hagin quedat pendents.



9. Iniciar el treball de camp alhora en tots els estrats de la mostra per tal que la recollida de les dades avanci de forma equilibrada i proporcional al llarg de tots els dies de camp. El contracte basat pot modificar aquesta obligació.
10. Possibilitar que totes les persones entrevistadores tinguin les mateixes probabilitats de trucar a tots els estrats de la mostra per limitar la incidència de biaixos (*efecte entrevistador/a*) sobre les respostes. En qualsevol cas, una mateixa persona enquestadora no podrà dur a terme més del 15% d'entrevistes del total de la mostra, o el màxim que es determini en els documents de licitació de la contractació basada.
11. Aplicar i gravar la lectura sobre secret estadístic que faciliti l'òrgan contractant, i que si no es determina el contrari, seran:

“Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'administració o el personal de l'administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal. Teniu dret a no respondre totes les preguntes.”
12. Aplicar i gravar la lectura del protocol de gravació que indiqui el contractant.
13. Gravar l'àudio de totes les entrevistes amb un sistema que incorpori la reproducció per *streaming* sense descàrrega de fitxers. Aquest sistema d'escolta i les gravacions han d'estar a disposició de l'ens contractant durant el període de garantia del contracte
14. No repetir l'enquestació d'una mateixa persona, ni en una mateixa habitatge, ni una mateixa adreça durant tot el treball de camp de la mateixa edició.
15. Si l'òrgan de contractació ho sol·licita, s'anul·laran totes les entrevistes que s'hagin fet sense respectar aquests paràmetres.

Lot 2

16. Recollir tota la informació mitjançant la metodologia CAPI (*Computer Assisted Personal Interviewing* o entrevista presencial assistida per ordinador).
17. Facilitar un dispositiu electrònic/posició CAPI a tot el personal enquestador.
18. Realitzar les entrevistes en català, castellà o en les altres llengües que es determinin en el contracte basat d'acord amb la preferència idiomàtica de cada persona entrevistada.
19. Si el contractant no indica el contrari, les entrevistes s'iniciaran en català i a continuació es preguntarà a totes les persones entrevistades en quin idioma volen que es realitzi l'entrevista. El personal d'enquestació s'adaptarà sempre a l'idioma de la persona enquestada i administrará tot el qüestionari en aquest idioma llegint la traducció facilitada
20. Realitzar les entrevistes els dies i en l'horari que es determini en cada contracte. Si no s'especifica res s'han de realitzar de dilluns a divendres, excepte festius, de 10.00 a 21.00 hores; els dissabtes i diumenges també se'n poden fer amb l'objecte, sobretot, de dur a terme els ajornaments que hagin quedat pendents.
21. Adaptar en tot moment el mètode de selecció de la persona entrevistada s'haurà a les directrius marcades per l'òrgan contractant, que es reserva el dret d'anul·lar les entrevistes que no respectin els paràmetres especificats en la contractació basada.

Si els documents de la licitació no expressen altres paràmetres, les directrius seran:



a) Habitatge (per entrevistes domiciliàries)

- La selecció d'edificis ha de ser per rutes aleatòries prèviament dissenyades.
- Es farà una única entrevista a cada habitatge i edifici.
- Es podran fer 2 enquestes per edifici només quan aquest tingui 20 o més habitatges (segons els timbres de l'exterior i exceptuant locals, negocis i despatxos)
- En cas que en un edifici hi hagi més d'una escala, es seguirà el criteri anterior (sobre nombre d'habitatges) per a cadascuna de les escales.

b) Persones (per a totes les entrevistes presencials)

- Cal donar prioritat als perfils més difícils de trobar als habitatges: determinats talls d'edat, sexe, estrangers i persones que no estiguin en situació d'atur.
22. No repetir l'enquestació d'una mateixa persona, ni en una mateix habitatge, ni una mateixa adreça durant tot el treball de camp de la mateixa edició.
23. Si l'òrgan de contractació ho sol·licita, s'anul·laran totes les entrevistes que s'hagin fet sense respectar aquests paràmetres.
24. Omplir el full de ruta diari que ha d'indicar la jornada laboral de cada persona enquestadora, la ruta i el nombre d'intents i entrevistes realitzades. El contracte basat pot modificar aquesta obligació.
25. Iniciar el treball de camp alhora en tots els estrats de la mostra per tal que la recollida de les dades avanci de forma equilibrada i proporcional al llarg de tots els dies de camp. El contracte basat pot modificar aquesta obligació.
26. A fi d'evitar biaixos (*efecte enquestador/a*), una persona entrevistadora no pot superar el 30% de les enquestes a fer en una mateixa unitat territorial (districte), ni el 15% del total de la mostra, o els màxims que es determini en els documents de licitació de la contractació basada.
27. Aplicar i gravar la lectura sobre secret estadístic que faciliti l'òrgan contractant, i que si no es determina el contrari, seran:
- “Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'administració o el personal de l'administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal. Teniu dret a no respondre totes les preguntes.”
28. Aplicar i gravar la lectura del protocol de gravació que indiqui el contractant.
29. Gravar l'àudio de les introduccions de totes les entrevistes. Entenem com introducció tot allò que va des de l'inici del contacte amb la persona entrevistada fins al moment en què respon la pregunta de si autoritza o no que es gravi l'entrevista.
30. Gravar el percentatge d'entrevistes compromès en el procés de licitació. Les gravacions s'han de fer amb un sistema que incorpori la reproducció per *streaming* sense descàrrega de fitxers. Aquest sistema d'escolta i les gravacions han d'estar a disposició de l'ens contractant durant el període de garantia del contracte.

Lot 3

31. Recollir tota la informació mitjançant la metodologia CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing* o entrevista presencial assistida per ordinador via Internet).



32. Habilitar els sistemes de suport a la persona entrevistada amb les funcionalitats i condicions expressats a l'oferta d'entrada a l'Acord Marc i a la contractació basada.
33. Formar el personal ocupat en l'atenció als sistemes de suport habilitats en les condicions expressades en el punt D d'aquests Plecs.

G. Controls de qualitat del treball de camp

Seràn obligacions de l'adjudicatari:

1. Realitzar els controls de qualitat del treball de camp en la forma i quantitat definits en aquests plecs i en la documentació de la contractació basada.
2. En tots els projectes on la recollida de dades es realitza mitjançant entrevistes, la supervisió s'ha de realitzar per re-contacte o per monitorització de les enquestes.
3. Els nivells de supervisió s'han de calcular en base al mostreig total assolit i es realitzaran en els percentatges acordats en la contractació basada.
4. Si en la contractació basada no s'acorden percentatges de supervisió, es fixaran els establerts en aquest Acord Marc, que són:
 - Supervisió per monitorització (escolta de la gravació de l'entrevista): mínim del 20% del total de la mostra, i repartit de manera proporcional entre tot el personal entrevistador.
 - Supervisió per re-contacte de comprovació: mínim del 5% del total de la mostra
 - Supervisió per re-contacte d'esmena: 100% de les enquestes en què, tant l'empresa com l'Ajuntament, detecti qualsevol esmena durant la depuració, codificació, supervisió o tractament de dades. Aquests re-contactes d'esmena no es poden computar com a part de la supervisió ofertada en la contractació.
 - Inspecció del 100% de les entrevistes realitzades.
5. Per tal de garantir que el treball de camp s'ha executat amb els paràmetres de qualitat requerits, la supervisió s'ha de dur a terme tan aviat com sigui possible. En funció de la tipologia de la supervisió, es farà a l'inici, durant o immediatament després del treball de camp, i sempre abans que les dades resultants siguin processades i/o lliurades als clients.
6. Informar totes les persones entrevistades que poden rebre una trucada de supervisió al cap d'uns dies d'haver realitzat l'enquesta.
7. Facilitar l'hora d'inici i de finalització de l'entrevista i del qüestionari de totes les entrevistes.
 - Per durada de l'entrevista s'entén el període comprès entre l'entrada i la sortida de l'aplicació de gestió del qüestionari.
 - Per durada del qüestionari s'entén el temps comprès entre la primera i la última pregunta. Tota la informació prèvia (contacte inicial i definició de *target*) i posterior (controls de qualitat) queda exclosa d'aquest còmput.
8. Re-contactar les entrevistes que tinguin una durada de qüestionari inferior o superior a més/menys una o dues desviacions estàndard de la mitjana realitzant una trucada de supervisió. Sí la inspecció no és possible és el contractant qui decideix si accepta les entrevistes afectades o si les fa repetir.



9. Gravar totes les inspeccions de manera que el contractant les pugui revisar mitjançant un sistema d'escolta per *streaming* sense descàrrega de fitxers i han d'estar a disposició de l'ens contractant durant el període de garantia del contracte.
10. Identificar totes les entrevistes inspeccionades així com el resultat de la inspecció (validada o no validada) als fitxers de bases de dades parcials i finals. En tots els casos, el contractant ha de poder revisar aquesta inspecció i decidir si accepta les entrevistes o les fa repetir.
11. Facilitar un sistema de seguiment en temps real del nombre d'entrevistes finalitzades i de l'estat de la mostra, les quotes i/o del marc mostral, com per exemple el lliurament diari del fitxer de microdades o l'accés al programari de gestió del treball de camp.
12. Facilitar un sistema de consulta dels resultats de l'estudi mitjançant un accés a una aplicació de tabulació en línia que permeti veure el resultat de totes les preguntes del qüestionari en temps real.
13. Lliurar el fitxer complet d'incidències de treball de camp on constin totes les gestions realitzades durant la recollida de les dades i totes les variables de control de qualitat que el promotor de l'estudi consideri necessàries.
14. Redactar un informe de treball de camp on constin totes les incidències hagudes durant el procés de recollida de la informació, tant pel que fa a la comprensió i nivell de resposta del qüestionari, com a la gestió de la mostra i les substitucions, la durada de les entrevistes i/o altres aspectes que es considerin rellevants i que ajudin a avaluar la qualitat de les dades obtingudes.

Com a norma general, els informes han d'incloure:

- Durada de les entrevistes
- Nom de les persones que han dut a terme la supervisió
- Descripció dels mètodes de supervisió utilitzats
- Identitat del personal de camp el treball del qual ha estat supervisat;
- Descripció de qualsevol discrepància trobada
- Registre de l'acció correctiva i preventiva adoptada o planejada, tant a nivell de projecte com a nivell del personal de camp
- Confirmació de què s'ha assolit el nivell de supervisió requerit (per exemple, el nombre d'entrevistes total i el nombre d'entrevistes supervisades).

Requisits específics per a cada procediment de control de qualitat de les entrevistes:

G.1. Supervisió per monitorització (Lots 1 i 2)

El propòsit de la supervisió és determinar que la recollida de dades per part del personal de camp s'ha dut a terme seguint les instruccions del projecte, incloent el nombre d'entrevistes, la selecció de l'entrevistat, el compliment de les instruccions del qüestionari i altres requisits generals (per exemple, els inclosos en la formació del personal de camp o la sol·licitud de gravació de les entrevistes).

La supervisió ha d'organitzar-la el personal de camp i en tots els casos aquesta supervisió l'ha de fer una segona persona que en cap cas podrà ser una persona ocupada en la realització d'enquestes del mateix estudi.

Per tal de garantir que el treball de camp s'ha executat amb els paràmetres de qualitat requerits, la supervisió s'ha de dur a terme tan aviat com sigui possible. En funció de la tipologia de la supervisió, es farà a l'inici, durant o immediatament després del treball de camp, i sempre abans que les dades resultants siguin processades i/o lliurades als clients.

La supervisió ha de tenir en compte que:

- Cal supervisar immediatament a tot el personal de camp en el seu primer projecte en curs.
- Cal supervisar immediatament tots els enquestadors/es en el seu primer dia de treball de camp.
- Cal supervisar al personal de camp que participa regularment amb el propòsit que el seu treball sigui validat amb freqüència, però no necessàriament en cada projecte (els resultats d'una validació poden influir en la freqüència de posterior supervisió del treball d'una persona).

El contractista informará a l'Ajuntament dels resultats de la primera supervisió, identificant el nom de la persona entrevistadora, els resultats de la inspecció i les mesures correctores proposades.

Si l'Ajuntament ho sol·licita, el contractista lliurará informes periòdics de supervisió amb el mateix contingut.

Per tal de dur a terme adequadament la supervisió cal enregistrar les entrevistes en els termes establerts a la sol·licitud de pressupostos i d'acord amb l'oferta presentada:

- Lot 1: serà requisit indispensable gravar el 100% de les entrevistes telefòniques.
- Lot 2: es gravarà sempre, com a mínim, el percentatge d'entrevistes presencials establert en la contractació basada o, en el seu defecte, en el punt G d'aquests Plecs. També es gravarà l'àudio de les introduccions de totes les entrevistes. Entenem com introducció tot allò que va des de l'inici del contacte amb la persona entrevistada fins al moment en què respon la pregunta de si autoritza o no que es gravi l'entrevista.

Les gravacions s'han de fer amb un sistema que incorpori la reproducció per *streaming* sense descàrrega de fitxers. Aquest sistema d'escolta i les gravacions han d'estar a disposició de l'ens contractant durant el període de garantia del contracte.

L'escolta parará especial atenció al compliment de les indicacions del qüestionari, la literalitat de les preguntes i les normes que s'especifiquin al brífing

Quan en la supervisió es detectin discrepàncies o problemes, s'han de dur tu terme accions correctives a dos nivells:

- a nivell del projecte (per exemple, la repetició d'entrevistes, la supervisió addicional, la revisió de les dades obtingudes);
- a nivell del personal de camp (per exemple, formació addicional, assignació de treball futur). En cas de detectar discrepàncies greus (per exemple, entrevistes fictícies) s'ha de supervisar i revisar el treball recent o simultani realitzat per aquesta persona.

Cal que consti en la base de dades una variable que permeti identificar les enquestes supervisades.

Es considerarà enquesta supervisada per monitorització aquella de la que s'hagi escoltat al menys el 75% de l'entrevista.

Supervisió per re-contacte de comprovació

El re-contacte de comprovació amb l'entrevistat/da es farà de manera sistemàtica i aleatòria, i repartida equitativament entre tots els enquestadors/es o entre altres variables que determini el tècnic municipal (per exemple, districtes).

El re-contacte ha d'incloure una confirmació que l'entrevista o el seu equivalent va tenir lloc, que es van seguir les instruccions, la durada de l'entrevista i les respostes de les preguntes clau, incloent les dades demogràfiques i altres preguntes de classificació relatives a les quotes, etc., així com qualsevol altra dada que l'Ajuntament consideri. Abans de començar cap re-contacte, l'Ajuntament validarà les preguntes que s'hi incloguin.

També l'Ajuntament es reserva el dret de sol·licitar el re-contacte de les enquestes que presentin determinades característiques (durada de l'entrevista, percentatge de no-resposta, etc.). El re-contacte pot fer-se per qualsevol mitjà que impliqui una comunicació directa amb l'entrevistat (per exemple, presencialment, telefònicament, per correu postal o correu electrònic).

Es faran, com a màxim, set dies després de la realització de l'entrevista.

Cal que consti en la base de dades una variable que permeti identificar les enquestes re-contactades, indicant data i hora.

Cal enregistrar aquests re-contactes i posar-los a disposició de l'Ajuntament.

Es farà una descripció detallada dels resultats a l'informe final de camp

Supervisió per re-contacte d'esmena

Es farà recontacte de totes (100%) de les incidències que apareguin en el monitoratge (en l'escolta dels enregistraments de les enquestes), en els re-contactes de comprovació, en la depuració i consistència de la base de dades i també en les que siguin reportades per l'òrgan contractant.

Caldrà re-contactar el 100% dels enquestats en què, tant l'empresa com l'Ajuntament, detecti qualsevol esmena durant la depuració, codificació, supervisió, etc. de les enquestes.

Aquests re-contactes d'esmena no es poden computar com a part de la supervisió que ofereix l'empresa.

Cal enregistrar aquests re-contactes i posar-los a disposició de l'Ajuntament.

Cal que consti en la base de dades una variable que permeti identificar les enquestes re-contactades, indicant data i hora.

Es farà una descripció detallada dels resultats a l'informe final de camp.

Supervisió per part de l'òrgan contractant

L'Ajuntament podrà efectuar la supervisió dels treballs de camp que consideri convenient. L'empresa adjudicatària ha de posar els mitjans necessaris per a que es pugui realitzar aquesta tasca de forma adequada.

Aquests mitjans podran ser:

- L'accés a l'enregistrament de les entrevistes
- L'accés a l'enregistrament dels re-contactes
- Els telèfons i/ o adreça de totes les persones entrevistades.
- L'accés o subministrament periòdic de les bases de dades
- Accés i supervisió de la planificació del treball de camp

Cal que es pugui realitzar un control online de l'estudi que permeti els següents aspectes:

- Estat de la mostra: entrevistes realitzades per cadascun dels estrats establerts com a quota.
- Visualitzar les respostes recollides en cadascuna de les preguntes de l'entrevista
- Accedir a tots els enregistraments de les enquestes i els seus re-contactes, que han de tenir un codi que vinculi l'enregistrament amb les respostes recollides a la base de dades.
- Els telèfons de totes les persones entrevistades.

Depuració

La qualitat de les enquestes es pot avaluar valorant els tipus d'error aliens a l'error de mostreig, i que tenen lloc durant el treball de camp. Es tracta d'errors difícils de quantificar globalment, i que amb els sistemes d'aplicació d'enquesta assistida per ordinador (CATI, CAPI i CAWI) poden ser significativament reduïts amb l'aplicació de mecanismes automàtics (notes, filtres, etc.) que avisen de les contradiccions lògiques. La depuració ha de detectar i solucionar tant les contradiccions lògiques i els valors anòmals del contingut de les respostes com les desviacions anòmales dels paràmetres d'enquesta, segons els criteris determinats o validats pel tècnic municipal.

La depuració i validació de la informació es farà seguint els controls i filtres que indica el qüestionari i tots aquells que indiqui l'Ajuntament, que se sumaran als protocols de validació habituals del contractista per tal de detectar totes les possibles inconsistències en les dades recollides per tots els canals d'enquestació. La revisió haurà de parer especial atenció a la consistència entre preguntes i aspectes de meta informació de l'entrevista com la durada, quotes, etc.

L'empresa adjudicatària haurà de depurar i validar el 100% de les entrevistes, seguint els controls i filtres continguts al qüestionari i els específics indicats als apartats de re-contacte i codificació.

També haurà de comprovar que s'ha respost correctament i que no hi ha cap mancança en la informació recollida.

Pararà atenció a:

- Número de preguntes no contestades i, percentatges de no resposta rellevants en alguna pregunta.
- Comparació de les respostes amb les dades normalitzades-previsibles o amb les respostes d'altres entrevistadors/es
- Durada de les entrevistes / temps d'emplenament del qüestionari

- A la base de dades ha de constar l'hora d'inici i final real de l'enquesta. Si l'enquesta s'ha hagut d'ajornar indicar-ho a la base de dades amb hora d'inici i final de cada part. El temps d'ajornament no ha de computar en la durada.
- Coherència del temps transcorregut entre entrevistes

Aplicarà les instruccions de depuració que el contractant hagi detectat un cop revisada la primera entrega de microdades.

Les actuacions de rectificació i comprovació dels aspectes incorrectes o incomplets seran realitzades pels tècnics de l'empresa adjudicatària, que hauran de mantenir un registre precís de qualsevol canvi realitzat en el fitxer de dades original. Cap dada ha de ser assumida/imputada sense el coneixement i l'aprovació del responsable del projecte. La comparació amb la font de dades original ha de ser el primer pas en el procés. Qualsevol procés d'imputació s'ha de documentar i estar accessible per al client sota sol·licitud. Totes les especificacions de depuració s'han de documentar.

Revisió de la base de dades

Es revisarà el 100% de la base de dades, que haurà d'incorporar totes les variables que figuren al qüestionari, amb etiquetes de les variables i dels seus valors

Abans del lliurament de les bases de dades a l'Ajuntament és obligatori assegurar:

- Compliment de quotes
- Codificació i geocodificació de les entrevistes si així ho demana l'òrgan contractant
- Tots els criteris descrits als apartats anteriors
- També s'incorporaran els literals íntegres de totes les preguntes obertes del qüestionari i redactades de forma que permeti la comprensió total de la resposta

H. Codificació de les preguntes obertes

Seràn obligacions de l'adjudicatari:

1. Codificar les preguntes obertes incorporades al qüestionari d'acord amb els manual de codis fixat pel contractant. En cas que fos necessari obrir d'altres codis o modificar els existents s'ha de notificar al contractant i aquest ho ha d'aprovar. En aquest cas, totes les còpies del pla de codis han de ser actualitzades i qualsevol qüestionari ja codificat s'ha de revisar segons correspongui.
2. Verificar el 5% de les respostes codificades o el percentatge que estableixi la contractació basada.
3. Definir i documentar el concepte d'errors freqüents
4. Disposar de criteris i regles clares per al tractament de les respostes incloses en cada categoria.
5. Diferenciar clarament les respostes tipus *no sap* i *no contesta*.
6. Revisar les respostes codificades com *Altres*. Si aquesta categoria supera el 5% de les respostes, s'obriran codis específics per reduir aquest percentatge si així s'acorda amb l'òrgan contractant.
7. Destinar una única persona treballadora a codificar cadascuna de les preguntes obertes.

8. Destinar una segona persona treballadora a verificar la codificació.
9. Aplicar totes les recodificacions que el contractant consideri un cop revisada la codificació realitzada pel contractista.
10. Lliurar la versió definitiva del manual de codis en finalitzar el treball de camp.
11. Mantenir (al costat del codi assignat) el *verbatim* original (literals de les preguntes obertes) dins de la matriu de dades.

I. Lliuraments i resultats definitius

Seràn obligacions de l'adjudicatari:

1. Lliurar a l'inici del treball de camp un avanç de la base de dades (estructura) amb el format definitiu pactat prèviament.
2. Lliurar les bases de dades parcials que l'òrgan contractant consideri necessaris per al seguiment i control de les tasques a executar.
3. Lliurar, un cop finalitzades les tasques de treball de camp:
 - Fitxer de microdades en el format pactat amb el contractant (generalment SPSS o R) amb l'estructura i format validats pel contractant. Qualsevol modificació en la seva estructura l'ha de comunicar i validar el contractant. Aquesta matriu ha d'incloure totes les variables que figuren en el qüestionari amb les corresponents etiquetes, tant de les variables com dels seus valors. També hi han de constar totes les variables de control que el contractant consideri necessàries per tal de validar la qualitat de l'enquesta.
 - Fitxer amb el compliment de quotes
 - Encreuaments: valors absoluts i percentatges verticals de totes les variables del qüestionari pactades amb l'òrgan contractant. El contracte basat pot modificar aquesta obligació.
 - Informe de resultats: informe gràfic del resultat de totes les preguntes del qüestionari pel total de la mostra. El contracte basat pot modificar aquesta obligació.
4. Supervisar que no hi ha contradiccions entre els fitxers parcials de seguiment i els que contenen dades definitives.
5. Lliurar tots els fitxers mitjançant un servei virtual per a l'intercanvi segur d'arxius amb codi d'usuari i contrasenya i amb un registre d'accessos amb verificació de descàrrega dels fitxers.

2.2. LOT 4. ESTUDIS QUALITATIUS

A. Equip de treball

Seràn obligacions de l'adjudicatari:

1. Indicar el nom i cognoms de la persona tècnica responsable de l'estudi que serà la interlocutora vàlida i única al llarg de tots els treballs.
2. Assignar a l'estudi les persones treballadores compromeses en la contractació basada i que hauran d'incloure, si l'òrgan contractant no especifica el contrari, les

persones treballadores vinculades al contracte segons la clàusula 6 del PCAP i descrit en l'oferta del contractista.

3. Assignar personal amb un domini adequat del català i el castellà en les condicions. El domini adequat d'altres llengües diferents no oficials dins l'àmbit d'estudi, si s'escau, serà el que es determini en el contracte basat. El contractant pot requerir la substitució de tot aquell personal que no compleixi aquest requisit.
4. Aportar la relació de l'equip de treball (captadors, coordinadors, tècnics,...): relació de noms, DNI's i al final de l'estudi trametre els ITA o documents equivalents per tal de verificar el tipus de contracte i el nombre de dies i hores que s'ha cotitzat per cadascun d'ells/es.

La facturació de l'estudi no es podrà realitzar fins que no es lliuri el darrer ITA o document equivalent.

B. Proposta metodològica

Seràn obligacions de l'adjudicatari:

1. Aportar un projecte metodològic d'acord amb l'objecte d'estudi per l'òrgan contractant que descrigui les metodologies a realitzar, així com una proposta de guió de discussió i de segmentació dels i les participants en l'estudi en la configuració dels grups.

Els grups de discussió seran la base metodològica dels estudis contractats en aquest Lot. S'acceptarà i es valorarà, si així s'indica en la contractació basada, l'aplicació de metodologies alternatives complementàries valorades com a adequades a l'objecte d'estudi per l'òrgan contractant.

2. Definir, elaborar o adaptar el guió per la realització dels grups de discussió o de les tècniques alternatives, d'acord amb les indicacions i documentació facilitades per l'Ajuntament, que en donarà el vist i plau definitiu.

Aquest guió serà modificable després dels primers grups si es considerés convenient per part de l'Ajuntament o per part de l'empresa, prèvia consulta i aprovació del Departament d'Estudis d'Opinió.

3. Traduir el guió lliurat al català, castellà i, si s'escau, a les altres llengües previstes en el contracte basat. Aquesta traducció s'ha de fer amb l'antelació suficient i comptar amb el vistiplau final del contractant.
4. Fer una proposta de distribució dels grups que tingui en compte variables de segmentació rellevants com ara sexe, edat i territori, procedència, nivell socioeconòmic o etapa vital. Aquesta proposta haurà de ser aprovada per l'òrgan contractant.

C. Captació dels participants en l'estudi

Seràn obligacions de l'adjudicatari:

1. Realitzar la captació dels participants seguint les indicacions del contractant.
2. Informar a l'Ajuntament del mètode de captació utilitzat.
3. Informar a l'Ajuntament de les característiques de la base de dades d'on s'extrauran els participants. El contracte basat pot modificar aquesta obligació.
4. Validar mitjançant entrevista telefònica o altre les característiques a complir per part dels participants a les reunions de grup. L'entrevista seguirà un guió aprovat per l'òrgan contractant



5. Gravar la captació de manera que el contractant la pugui revisar mitjançant un sistema d'escolta per *streaming* i ha d'estar a disposició de l'ens contractant durant el període de garantia del contracte.
6. Les característiques dels participants s'introduiran en una base de dades que es lliurará a l'Ajuntament. Aquesta base de dades haurà d'incloure un codi que permeti identificar la gravació corresponent de l'entrevista telefònica feta per validar la idoneïtat del participant.
7. Comunicar quin és el sistema d'incentius, que ha de comptar amb l'aprovació del contractant. Aquest incentiu ha d'estar inclòs en el preu ofert pel contractista.
8. Substituir o descartar els participants que el contractant consideri que no són unitats vàlides per participar en l'estudi.

D. Formació del personal

Serán obligacions de l'adjudicatari:

1. Formar el personal ocupat en l'execució del contracte, amb especial atenció al personal moderador de les reunions de grup, que hauran d'estar suficientment informats de les característiques i objectius de l'estudi. L'òrgan contractant participarà en les sessions de formació o brífings duts a terme amb aquest objectiu, si així ho considera.
2. Formar els participants sobre el funcionament i la dinàmica de la reunió de grup o de les altres metodologies proposades.

E. Realització de les reunions de grup

Serán obligacions de l'adjudicatari:

1. Iniciar les reunions quan el contractant hagi donat el seu vistiplau al guió de les entrevistes.
2. Celebrar les reunions de grup en una sala amb les característiques indicades tant en l'oferta d'entrada a l'Acord Marc (clàusula 6, Compromís d'adscripció de mitjans) com en la contractació basada.
3. Facilitar en tot moment l'accés del contractant a la visió en temps real dels grups.
4. Gravar les reunions de grup amb un sistema que incorpori la reproducció per *streaming* sense descàrrega de fitxers. Aquestes gravacions han d'estar a disposició del contractant durant el període de garantia del contracte.
5. Incorporar les observacions o modificacions realitzades per l'òrgan contractant a partir de l'observació de les sessions, ja sigui en directe o en diferit.
3. Fer signar a totes les persones participants un document d'autorització de cessió d'imatge i el que sigui procedent d'acord amb el que preveu la normativa de protecció de dades personals segons el tractament de dades de l'estudi concret.
4. Realitzar les reunions en català, castellà o en les altres llengües que es determinin en el contracte basat d'acord amb la preferència idiomàtica de cada persona participant.
5. Informar els participants a l'estudi sobre el secret estadístic segons la lectura que faciliti l'òrgan contractant, i que si no es determina el contrari, serà:

“Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'administració o el personal de l'administració que utilitzin aquesta informació estan

obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal. Teniu dret a no respondre totes les preguntes.”

6. Excloure del grup qualsevol persona participant que no compleixi els requeriments de la mostra o és comporti de forma inadequada es podrà exigir la seva exclusió del grup. Si aquest fet tingués un impacte important sobre el grup, aquest s'hauria de repetir a indicació de l'òrgan contractant.
6. Lliurar a les persones participants l'incentiu previst un cop finalitzades les reunions de grup.

G. Controls de qualitat

Seràn obligacions de l'adjudicatari:

1. Redactar un informe de treball de camp on constin totes les incidències hagudes durant el procés de recollida de la informació; tant pel que fa a la comprensió i nivell de resposta dels temes investigats com a la gestió de la captació i les substitucions de la mostra i/o altres aspectes que es considerin rellevants i que ajudin a avaluar la qualitat de les dades obtingudes.
2. Facilitar a l'òrgan contractant la supervisió dels treballs que aquest cregui convenient.

H. Processament de la informació

Seràn obligacions de l'adjudicatari:

1. Transcriure de forma literal les sessions realitzades.
2. Facilitar a l'òrgan contractant l'accés a les transcripcions.
3. Fer un buidat de la informació de cada reunió de grup.
4. Etiquetar paraules i agrupar per categories i/o conceptes claus
5. Facilitar la participació de l'òrgan contractant en el processament de la informació i en l'explotació de resultats en la manera i condicions informades en la contractació basada.
6. Lliurar a l'òrgan contractant tota la documentació generada en aquest procés. Si la documentació conté dades personals, es facilitarà un sistema d'intercanvi segur de fitxers amb codi d'usuari i contrasenya i amb un registre d'accessos amb verificació de descàrrega dels fitxers.

J. Lliuraments i resultats definitius

Els documents de presentació de resultats es definiran en la documentació de la contractació basada i hauran d'incloure com a mínim:

- Informe descriptiu de resultats (document executiu)
- Document de presentació de resultats (document extens)

Tota aquesta documentació haurà de comptar amb la col·laboració i aprovació de l'òrgan contractant.

El contractista també ha de preveure la possibilitat de fer sessions de presentacions de resultats en el nombre i condicions expressats en la contractació basada. Si la contractació



basada no recull aquest aspecte, s'estableix un mínim de dues presentacions de resultats d'una durada de dues hores cadascuna (quatre hores en total).



ANNEX 1. DOCUMENTS DE LICITACIÓ



DOCUMENT DE LICITACIÓ (LOT 1)

Núm. Contracte basat:	
Nom empresa:	
Data enviament:	
Data límit presentació:	

D'acord amb allò establert en els plecs reguladors de l'Acord Marc de Serveis d'Enquestes de l'Opinió Pública i altres serveis anàlegs d'utilització comuna pels òrgans de l'Ajuntament de Barcelona i els seus organismes associats anàlegs (Contracte ----), es sol·licita proposta per a la prestació del següent servei:

CARACTERITZACIÓ DE L'ESTUDI	
Títol de l'enquesta:	
Descripció de l'estudi:	
Població objectiu:	
Lot:	
Metodologia:	
Durada de l'entrevista:	
Descripció de la mostra:	
Àmbit	
Grandària:	
Procediment de mostreig, quotes i assignació:	
Numero de quotes	
Nominal (si/no)	
Qüestionari:	<i>Descripció de les principals característiques del qüestionari i adjuntar model</i>
Numero de preguntes obertes	
Numero de preguntes a geocodificar	
Tractament estadístic de les dades (si/no)	
Elaboració d'informes (si/no)	
CALENDARI	
Previ al Brífig:	
Brífig:	
Inici del treball de camp:	
Lliurament/s parcials:	
Fi del treball de camp:	
Lliurament de l'encàrrec:	
CONTACTE (Ajuntament de Barcelona)	
Tècnic/a responsable del treball:	
Nom:	
Correu electrònic:	
DOCUMENTACIÓ ADJUNTADA	
• Qüestionari provisional • Disseny de la mostra • Model de presentació d'oferta	
OBSERVACIONS	
Haureu de trametre la vostra oferta de pressupost signada pel representant legal, via correu electrònic a ____@____, en un termini no superior a tres dies hàbil després de la seva recepció.	
En cas de RENÚNCIA , també cal trametre-la als correus electrònics anteriors en un termini no superior a tres dies hàbils.	



TASQUES I REQUERIMENTS

Amb estricta subjecció a allò disposat en els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques de l'acord marc del qual deriva aquest contracte, l'adjudicatari haurà de realitzar les tasques següents, descrites en detall en el Plec Tècnic General de l'Acord Marc.

PLANIFICACIÓ DEL TREBALL DE CAMP	
Formació i competències dels enquestadors	
Brifing del projecte	
Relació de l'equip de treball	
Descripció de la base de dades de telèfons	
Verificació del qüestionari	
Traducció del qüestionari	
Programació del qüestionari	
Pilotatge	
EXECUCIÓ DEL TREBALL DE CAMP	
Localització de l'oficina de camp	
Mètode de selecció de la persona entrevistada	
Geocodificació del lloc de l'entrevista	
Enregistrament d'àudio	
SUPERVISIÓ	
Monitoratge	
Re-contacte de comprovació	
Re-contacte d'esmena	
Supervisió per part pel client	
RECOLLIDA I PROCESSAMENT DE LA INFORMACIÓ	
Codificació	
Pla d'encreuament	
Revisió base de dades	
Depuració de les bases de dades	
Correcció de les incidències detectades per l'Ajuntament	
Processament de les dades	
LLIURABLES	
Informe del treball de camp	
Parcial:	
Final:	
Bases de dades	
Avanç del fitxer amb la base de dades parcial, amb el format definitiu	
Base de dades definitiva	
Encreuaments	
Informes	
Lliurament de la informació	

CRITERIS PER A LA VALORACIÓ DE L'OFERTA. Lot 1 Telefònic

Codi	Concepte	Requerit	%Puntuació total	Ofertat	
V1 ₁	Preu unitari (€ per entrevista, IVA inclòs) $\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$				
V1 ₂	Mesures socials. Salari dels enquestadors/res Es consideraran els salaris bruts referits a la categoria d'entrevistador/a, tenint en compte el salari brut mensual en jornada completa (40 h setmanals). La màxima puntuació s'atorgarà a la retribució salarial total més alta en la categoria professional corresponent, i la resta d'ofertes es valoraran proporcionalment				
V1 ₃	Mesures socials. Estabilitat de la plantilla % Enquestadors/res amb contractació indefinida o estable Es valorarà amb la màxima puntuació l'empresa que presenti un percentatge més alt de contractació indefinida o estable entre el personal ocupat en l'execució del contracte basat en la categoria d'entrevistador/a (contracte fixe o fixe discontinu)				
V1 ₄	Millores tècniques. Grandària de la base de dades de telèfons S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi una base de dades amb un nombre més gran de telèfons (fixes i mòbils) ubicats a Barcelona i que incloguin el detall de la seva ubicació en el territori, i la resta d'empreses es valorarà proporcionalment.				
V1 ₅	Millores tècniques. Grandària de la base de dades de telèfons mòbils S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi una base de dades amb un nombre més gran de telèfons mòbils ubicats a Barcelona i amb detall de la seva ubicació en el territori, i la resta d'empreses es valorarà proporcionalment.				
V1 ₆	Millores tècniques. Xarxa de camp S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi més enquestadors/enquestadores en jornada laboral completa (40 hores setmanals; una mitja jornada comptarà 0,5, dues mitges jornades d'enquestadors/es diferents comptaran com a una) per a dur a terme el treball de camp.				
V1 ₇	Millores tècniques. Xarxa de camp S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi més hores de dedicació del personal enquestador per a dur a terme el treball de camp.				
V1 ₈	Millores tècniques. Distribució horària de la xarxa de camp Es valorarà l'oferta que aporti una millora específica en la distribució horària del personal enquestador respecte al proposat en aquest document				
V1 ₉	Millores tècniques. Recursos humans per supervisió, codificació, i processament de dades Hores de treball dedicades S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi més hores totals de treball dedicades a supervisar el treball de camp, a codificar les preguntes obertes, a depurar i consistir les dades i a processar-les. La resta d'ofertes es valoraran proporcionalment. Cal desglossar les hores dedicades a les diverses tasques.			Supervisió	
V1 ₁₀	Millores tècniques. Recursos humans per supervisió, codificació, i processament de dades Hores de treball dedicades S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi més hores totals de treball dedicades a supervisar el treball de camp, a codificar les preguntes obertes, a depurar i consistir les dades i a processar-les. La resta d'ofertes es valoraran proporcionalment. Cal desglossar les hores dedicades a les diverses tasques.			Processament dades	H.
				Supervisió	H.
				Codificació	H.
				Total Hores	H.
V1 ₁₁	Millores tècniques. Supervisió per monitoratge Percentatge d'enquestes supervisades sobre el TOTAL DE LA MOSTRA per escolta de l'enregistrament, distribuït entre tots els enquestadors/es de				



	forma proporcional. Es valorarà amb la màxima puntuació l'empresa que presenti un percentatge més alt d'entrevistes escoltades sobre el total de la mostra, i la resta es valorarà proporcionalment. Es considera supervisada l'enquesta escoltada i revisada en la seva totalitat			
V1 ₁₂	Millors tècniques. Supervisió per re-contacte de comprovació Percentatge d'enquestes re-contactades sobre el TOTAL DE LA MOSTRA. Es valorarà amb la màxima puntuació l'empresa que presenti un percentatge més alt d'enquestes supervisades per re-contacte de comprovació, i la resta es valorarà proporcionalment			
V1 ₁₃	Millors tècniques. Termini del Treball de Camp Es valorarà l'empresa que porti més dies hàbils de reducció del termini de treball de camp establert en aquest document, i a la resta de les ofertes se les valorarà proporcionalment.			
V1 ₁₅	Millors tècniques. Termini de lliurament de la base de dades Es valorarà l'empresa que porti més dies de hàbils de reducció del termini de lliurament de la base de dades establert en aquest document, i a la resta de les ofertes se les valorarà proporcionalment			
V1 ₁₆	Millors tècniques. Termini de lliurament de la base de dades corregida Es valorarà l'empresa que porti més dies hàbils de reducció respecte al termini de lliurament de les bases de dades revisades per l'Ajuntament i corregides per l'empresa establert en aquest document, i a la resta de les ofertes se les valorarà proporcionalment.			
V1 ₁₄	Millors tècniques. Pla de depuració o millora del pla vigent S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi un pla de depuració específic per l'estudi			
V1 ₁₇	Millors tècniques. Traducció oficial a anglès o altres idiomes S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi traducció oficial del qüestionari al nombre més gran d'idiomes d'entre els sol·licitats en aquest document, i la resta es valorarà proporcionalment			
V1 ₁₈	Millors tècniques. Enquestadors/res amb titulació oficial en anglès o altres idiomes S'atorgarà la puntuació més alta a l'empresa que ofereixi més enquestadors/es i a la resta se la valorarà proporcionalment.			
V1 ₁₈	Millors tècniques. Tècniques alternatives adients a la finalitat de l'estudi Es valorarà l'empresa que proposi mètodes complementaris adients i eficients per a assolir la mostra i l'objecte de l'estudi.			

No es valoraran les ofertes que no respectin els paràmetres (màxims o mínims) establerts en aquesta sol·licitud

El responsable del contracte es reserva el dret de sol·licitar qualsevol documentació acreditativa de les declaracions incloses a les ofertes de les empreses.

(A omplir per l'empresa adjudicatària)

PREU GLOBAL DEL SERVEI: --,-- € (sense iva inclòs), --,-- € (iva inclòs)

(Eliminar si no hi ha mesures socials):

El càlcul del pressupost que s'ha realitzat es desglossa segons el següent model (expressat en percentatges sobre el total de l'estimació de despesa)

LOTS 1 i 2

Costos directes	
Costos salarials: Programació qüestionari i seguiment mostra	5%
Costos salarials: enquestadors (inclou Seguretat Social, IRPF amb mesures inclusió social)	55%
Costos salarials: Coordinació camp i revisió de dades	5%



Costos salarials: Codificació, geolocalització i supervisió (inclou re-contacte, monitoratge,...)	10%
TOTAL	Suma costos directes: 75 %

Costos indirectes	
Despeses generals d'estructura	3%
Programa i llicències aplicatius enquestes (CATI/CAPI). Dispositius	10%
Benefici industrial	12%
TOTAL	Suma costos indirectes: 25%

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes):	100%
--	------

D'acord amb les clàusules 20, 26 i 27 del Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'Acord Marc per a la contractació dels serveis per a la realització d'enquestes de l'opinió pública i altres serveis anàlegs, les empreses adjudicatàries hauran de presentar una oferta en resposta a aquesta sol·licitud. La no presentació d'oferta constitueix falta greu i la seva reiteració és causa de resolució de l'Acord Marc i de la contractació basada.

DOCUMENT DE LICITACIÓ (LOT 2)

Núm. Contracte basat:	
Nom empresa:	
Data enviament:	
Data límit presentació:	

D'acord amb allò establert en els plecs reguladors de l'Acord Marc de Serveis d'Enquestes de l'Opinió Pública i altres serveis anàlegs d'utilització comuna pels òrgans de l'Ajuntament de Barcelona i els seus organismes associats anàlegs (Contracte ----), es sol·licita proposta per a la prestació del següent servei:

CARACTERITZACIÓ DE L'ESTUDI	
Títol de l'enquesta:	
Descripció de l'estudi:	
Població objectiu:	
Lot:	
Metodologia:	
Durada de l'entrevista:	
Descripció de la mostra:	
Àmbit	
Grandària:	
Procediment de mostreig, quotes i assignació:	
Numero de quotes	
Nominal (si/no)	
Qüestionari:	<i>Descripció de les principals característiques del qüestionari i adjuntar model</i>
Numero de preguntes obertes	
Numero de preguntes a geocodificar	
Tractament estadístic de les dades (si/no)	
Elaboració d'informes (si/no)	
CALENDARI	
Previ al Brífig:	
Brífig:	
Inici del treball de camp:	
Lliurament/s parcials:	
Fi del treball de camp:	
Lliurament de l'encàrrec:	
CONTACTE (Ajuntament de Barcelona)	
Tècnic/a responsable del treball:	
Nom:	
Correu electrònic:	
DOCUMENTACIÓ ADJUNTADA	
• Qüestionari provisional • Disseny de la mostra • Model de presentació d'oferta	
OBSERVACIONS	
Haureu de trametre la vostra oferta de pressupost signada pel representant legal, via correu electrònic a _____@_____, en un termini no superior a tres dies hàbil després de la seva recepció. En cas de RENÚNCIA , també cal trametre-la als correus electrònics anteriors en un termini no superior a tres dies hàbils.	

TASQUES I REQUERIMENTS

Amb estricta subjecció a allò disposat en els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques de l'acord marc del qual deriva aquest contracte, l'adjudicatari haurà de realitzar les tasques següents, descrites en detall en el Plec Tècnic General de l'Acord Marc.

PLANIFICACIÓ DEL TREBALL DE CAMP	
Formació i competències dels enquestadors	
Brífling del projecte	
Relació de l'equip de treball	
Planificació de les rutes	
Verificació del qüestionari	
Traducció del qüestionari	
Programació del qüestionari	
Pilotatge	
EXECUCIÓ DEL TREBALL DE CAMP	
Localització de l'oficina de camp	
Mètode de selecció de la persona entrevistada	
Geocodificació del lloc de l'entrevista	
Enregistrament d'àudio	
SUPERVISIÓ	
Monitoratge	
Re-contacte de comprovació	
Re-contacte d'esmena	
Supervisió per part pel client	
RECOLLIDA I PROCESSAMENT DE LA INFORMACIÓ	
Codificació	
Pla d'encreuament	
Revisió base de dades	
Depuració de les bases de dades	
Correcció de les incidències detectades per l'Ajuntament	
Processament de les dades	
LLIURABLES	
Informe del treball de camp	
Parcial:	
Final:	
Bases de dades	
Avanç del fitxer amb la base de dades parcial, amb el format definitiu	
Base de dades definitiva	
Encreuaments	
Informes	
Lliurament de la informació	

CRITERIS PER A LA VALORACIÓ DE L'OFERTA. Lot 2 Presencial

Codi	Concepte	Requerit	%Puntuació total	Ofertat	
V2 ₁	Preu unitari (€ per entrevista, IVA inclòs) $\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$				
V2 ₂	Mesures socials. Salari dels enquestadors/res Es consideraran els salaris bruts referits a la categoria d'entrevistador/a, tenint en compte el salari brut mensual en jornada completa (40 h setmanals). La màxima puntuació s'atorgarà a la retribució salarial total més alta en la categoria professional corresponent, i la resta d'ofertes es valoraran proporcionalment				
V2 ₃	Mesures socials. Estabilitat de la plantilla % Enquestadors/res amb contractació indefinida o estable Es valorarà amb la màxima puntuació l'empresa que presenti un percentatge més alt de contractació indefinida o estable entre el personal ocupat en l'execució del contracte basat en la categoria d'entrevistador/a (contracte fixe o fixe discontinu)				
V2 ₄	Millores tècniques. Xarxa de camp S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi més enquestadors/enquestadores en jornada laboral completa (40 hores setmanals; una mitja jornada comptarà 0,5, dues mitges jornades d'enquestadors/es diferents comptaran com a una) per a dur a terme el treball de camp.				
V2 ₅	Millores tècniques. Xarxa de camp S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi més hores de dedicació del personal enquestador per a dur a terme el treball de camp.				
V2 ₆	Millores tècniques. Xarxa de camp Es valorarà l'oferta de realitzar una millora específica en la distribució horària del personal.				
V2 ₇	Millores tècniques. Punts d'enquestació (presencials al carrer) Es valorarà l'empresa que oferti més punts d'enquestació a carrer, i la resta es valorarà proporcionalment				
V2 ₈	Millores tècniques. Punts d'enquestació (presencials domiciliàries) Es valorarà l'oferta que presenti una millor proposta de distribució en el territori dels punts d'enquestació.				
V2 ₉	Millores tècniques. Rutes aleatòries Es valorarà l'empresa que presenti el disseny de rutes aleatòries més eficient per a garantir l'aleatorietat en l'obtenció de la mostra.				
V2 ₁₀	Millores tècniques. Recursos humans per supervisió, codificació, i processament de dades Hores de treball dedicades S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi més hores totals de treball dedicades a supervisar el treball de camp, a codificar les preguntes obertes, a depurar i consistir les dades i a processar-les. La resta d'ofertes es valoraran proporcionalment. Cal desglossar les hores dedicades a les diverses tasques.			Supervisió	H.
				Codificació	H.
				Processament dades	H.
				Total Hores	H.
V2 ₁₁	Millores tècniques. Gravació en àudio de les entrevistes Es valorarà l'increment del percentatge d'entrevistes gravades respecte a l'especificat en aquest document.				
V2 ₁₂	Millores tècniques. Supervisió per monitoratge Percentatge d'enquestes supervisades sobre el TOTAL DE LA MOSTRA per escolta de l'enregistrament, distribuït entre tots els enquestadors/es de forma proporcional. Es valorarà amb la màxima puntuació l'empresa que presenti un percentatge més alt d'entrevistes escoltades sobre el total de la mostra, i la resta es valorarà proporcionalment				
V2 ₁₃	Millores tècniques. Supervisió per re-contacte Percentatge d'enquestes re-contactades sobre el TOTAL DE LA MOSTRA. Es valorarà amb la màxima puntuació l'empresa que presenti un				



	percentatge més alt d'enquestes supervisades per re-contacte de comprovació, i la resta es valorarà proporcionalment			
V2 ₁₄	Milliores tècniques. Termini del Treball de Camp Es valorarà l'empresa que aportí més dies hàbils de reducció del termini de treball de camp establert en aquest document, i a la resta de les ofertes se les valorarà proporcionalment.			
V2 ₁₅	Milliores tècniques. Termini de lliurament de la base de dades Es valorarà l'empresa que aportí més dies hàbils de reducció del termini de lliurament de la base de dades establert en aquest document, i a la resta de les ofertes se les valorarà proporcionalment			
V2 ₁₆	Milliores tècniques. Termini de lliurament de la base de dades corregida Es valorarà l'empresa que aportí més dies hàbils de reducció respecte al termini de lliurament de les bases de dades revisades per l'Ajuntament i corregides per l'empresa establert en aquest document, i a la resta de les ofertes se les valorarà proporcionalment.			
V2 ₁₇	Milliores tècniques. Pla de depuració o millora del pla vigent S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi un pla de depuració específic per l'estudi			
V2 ₁₈	Milliores tècniques. Traducció oficial a anglès o altres idiomes S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi traducció oficial del qüestionari al nombre més gran d'idiomes d'entre els sol·licitats en aquest document, i la resta es valorarà proporcionalment			
V2 ₁₉	Milliores tècniques. Enquestadors/res amb titulació oficial en anglès o altres idiomes S'atorgarà la puntuació més alta a l'empresa que ofereixi més enquestadors/es i a la resta se la valorarà proporcionalment.			
V2 ₂₀	Milliores tècniques. Tècniques alternatives adients a la finalitat de l'estudi Es valorarà l'empresa que proposi mètodes complementaris adients i eficients per a assolir la mostra i l'objecte de l'estudi.			

No es valoraran les ofertes que no respectin els paràmetres (màxims o mínims) establerts en aquesta sol·licitud

El responsable del contracte es reserva el dret de sol·licitar qualsevol documentació acreditativa de les declaracions incloses a les ofertes de les empreses.

(A omplir per l'empresa adjudicatària)

PREU GLOBAL DEL SERVEI: --,-- € (sense iva inclòs), --,-- € (iva inclòs)

(Eliminar si no hi ha mesures socials):

El càlcul del pressupost que s'ha realitzat es desglossa segons el següent model (expressat en percentatges sobre el total de l'estimació de despesa)

LOTS 1 i 2

Costos directes	
Costos salarials: Programació qüestionari i seguiment mostra	5%
Costos salarials: enquestadors (inclou Seguretat Social, IRPF amb mesures inclusió social)	55%
Costos salarials: Coordinació camp i revisió de dades	5%
Costos salarials: Codificació, geolocalització i supervisió (inclou re-contacte, monitoratge,...)	10%
TOTAL	Suma costos directes: 75 %

Costos indirectes	
Despeses generals d'estructura	3%
Programa i llicències aplicatius enquestes (CATI/CAPI). Dispositius	10%

Benefici industrial	12%
TOTAL	Suma costos indirectes:25%
TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes):	100%

D'acord amb les clàusules 20, 26 i 27 del Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'Acord Marc per a la contractació dels serveis per a la realització d'enquestes de l'opinió pública i altres serveis anàlegs, les empreses adjudicatàries hauran de presentar una oferta en resposta a aquesta sol·licitud. La no presentació d'oferta constitueix falta greu i la seva reiteració és causa de resolució de l'Acord Marc i de la contractació basada.

DOCUMENT DE LICITACIÓ (LOT 3)

Núm. Contracte basat:	
Nom empresa:	
Data enviament:	
Data límit presentació:	

D'acord amb allò establert en els plecs reguladors de l'Acord Marc de Serveis d'Enquestes de l'Opinió Pública i altres serveis anàlegs d'utilització comuna pels òrgans de l'Ajuntament de Barcelona i els seus organismes associats anàlegs (Contracte ----), es sol·licita proposta per a la prestació del següent servei:

CARACTERITZACIÓ DE L'ESTUDI	
Títol de l'enquesta:	
Descripció de l'estudi:	
Població objectiu:	
Lot:	
Metodologia:	
Servei/s de suport a la persona entrevistada:	
Enviament / gestió de la invitació:	
Durada de l'entrevista:	
Descripció de la mostra:	
Àmbit	
Grandària:	
Procediment de mostreig, quotes i assignació:	
Numero de quotes	
Nominal (si/no)	
Qüestionari:	<i>Descripció de les principals característiques del qüestionari i adjuntar model</i>
Numero de preguntes obertes	
Numero de preguntes a geocodificar	
Tractament estadístic de les dades (si/no)	
Elaboració d'informes (si/no)	
CALENDARI	
Previ al brifing (programació, eines de suport...)	
Brifing del projecte:	
Inici del treball de camp:	
Lliurament/s parcials:	
Fi del treball de camp:	
Lliurament de l'encàrrec:	
CONTACTE (Ajuntament de Barcelona)	
Tècnic/a responsable del treball:	
Nom:	
Correu electrònic:	
DOCUMENTACIÓ ADJUNTADA	
• Qüestionari provisional • Disseny de la mostra • Model de presentació d'oferta	



OBSERVACIONS

Haureu de trametre la vostra oferta de pressupost signada pel representant legal, via correu electrònic a _____@_____, en un termini no superior a tres dies hàbil després de la seva recepció.

En cas de **RENÚNCIA**, també cal trametre-la als correus electrònics anteriors en un termini no superior a tres dies hàbils.

TASQUES I REQUERIMENTS

Amb estricta subjecció a allò disposat en els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques de l'acord marc del que deriva la present adjudicació, l'adjudicatari haurà de realitzar les tasques següents, descrites en detall en el Plec Tècnic General de l'Acord Marc.

PLANIFICACIÓ DEL TREBALL DE CAMP	
Relació de l'equip de treball	
Programació del qüestionari	
Verificació del qüestionari	
Pilotatge	
Traducció del qüestionari	
Brífling del projecte	
Enviament / gestió de la invitació:	
Servidor	
EXECUCIÓ DEL TREBALL DE CAMP	
Localització de l'oficina de camp	
Mètode de selecció de la persona entrevistada	
Control d'accés a l'enquesta	
Control d'aplaçament de l'enquesta	
Geocodificació del lloc de l'entrevista	
Enregistrament d'àudio	
SUPERVISIÓ	
Re-contacte de comprovació	
Re-contacte d'esmena	
Supervisió per part pel client	
RECOLLIDA I PROCESSAMENT DE LA INFORMACIÓ	
Codificació	
Revisió base de dades	
Depuració de les bases de dades	
Correcció de les incidències detectades per l'Ajuntament	
Pla d'encreuament	
Processament de les dades	
LLIURABLES	
Informe del treball de camp	
Parcial:	
Final:	
Bases de dades	
Avanç del fitxer amb la base de dades parcial, amb el format definitiu	
Base de dades definitiva	
Encreuaments	
Informe de resultats	

Lliurament de la informació

CRITERIS PER A LA VALORACIÓ DE L'OFERTA
Només es mostren els aspectes requerits

Codi	Concepte	Requerit	%Puntuació total	Ofertat	
V3 ₁	Preu unitari (€ per entrevista, IVA inclòs) $\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$		35		
V3 ₂	Mesures socials. Estabilitat de la plantilla % personal amb contractació indefinida o estable Es valorarà amb la màxima puntuació l'empresa que presenti un <u>percentatge</u> més alt de contractació indefinida o estable entre el personal ocupat en l'execució del contracte (contracte fixe o fixe discontinu)				
V3 ₃	Milliores tècniques. Recursos humans per programació, supervisió, codificació i processament de dades Hores de treball dedicades S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi més hores totals de treball dedicades a programar, supervisar el treball de camp, a codificar les preguntes obertes i al processament de dades en les enquestes tipus. A la resta de les ofertes se les valorarà proporcionalment.			Programació	H.
				Supervisió	H.
				Codificació	H.
				Processament dades	H.
				Total Hores	H.
V3 ₄	Milliores tècniques. Supervisió per monitoratge Es valorarà l'increment el percentatge de supervisió per revisió de les dades, distribuït entre totes les quotes de manera proporcional. Es considera supervisada l'enquesta revisada en la seva totalitat				
V3 ₅	Milliores tècniques. Supervisió per re-contacte Percentatge d'enquestes re-contactades sobre el TOTAL DE LA MOSTRA. Es valorarà amb la màxima puntuació l'empresa que presenti un percentatge més alt d'enquestes supervisades per re-contacte de comprovació, i la resta es valorarà proporcionalment				
V3 ₆	Milliores tècniques. Termini del Treball de Camp Es valorarà amb la màxima puntuació l'empresa que aporti més dies hàbils de reducció del termini establert a la sol·licitud de pressupost, i a la resta de les ofertes se les valorarà proporcionalment.				
V3 ₇	Milliores tècniques. Termini de lliurament de la base de dades Es valorarà l'empresa que aporti més dies naturals de reducció del termini de lliurament de la base de dades establert a la sol·licitud de pressupost, i a la resta de les ofertes se les valorarà proporcionalment				
V3 ₈	Milliores tècniques. Termini de lliurament de la base de dades corregida Es valorarà l'empresa que aporti més dies hàbils de reducció respecte al termini de lliurament de les bases de dades revisades per l'Ajuntament i corregides per l'empresa establert a la sol·licitud de pressupost, i a la resta de les ofertes se les valorarà proporcionalment.				
V3 ₉	Milliores tècniques. Eines de suport a la persona entrevistada en temps real Es valorarà amb la màxima puntuació l'empresa que oferti més eines de suport addicional (<i>sense comptar l'eina/es requerida/es en aquest document</i>) amb resposta en temps real i dins l'horari d'atenció de l'eina o eines requerida i que millor garanteixin una òptima assistència a les persones escollides a l'hora de completar el qüestionari. A la resta de les ofertes se les valorarà proporcionalment. Cal que feu una descripció de quines són les eines i l'objectiu pel qual les proposeu.				
V3 ₁₀	Milliores tècniques. Eines de suport a la persona entrevistada en temps diferit Es valorarà amb la màxima puntuació l'empresa que oferti més eines amb resposta dins les 24 hores posteriors a la demanda, sense comptar els dies				



	festius i que millor garanteixin una òptima assistència a les persones escollides a l'hora de completar el qüestionari. A la resta de les ofertes se les valorarà proporcionalment. Cal que feu una descripció de quines són les eines i l'objectiu pel qual les proposeu.			
V3 ₁₁	Milliores tècniques. Pla de depuració o millora del pla vigent S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi un pla de depuració específic per l'estudi			
V3 ₁₂	Milliores tècniques. Traducció oficial a anglès S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi traducció oficial a l'anglès del qüestionari a implementar			
V3 ₁₃	Milliores tècniques. Traducció oficial a altres idiomes (especificar) S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi traducció oficial a altres idiomes (especificar) del qüestionari a implementar			
V1 ₁₄	Milliores tècniques. Tècniques alternatives adients a la finalitat de l'estudi Es valorarà l'empresa que proposi mètodes complementaris adients i eficients per a assolir la mostra i l'objecte de l'estudi.			

No es valoraran les ofertes que no respectin els paràmetres (màxims o mínims) establerts en aquesta sol·licitud

El responsable del contracte es reserva el dret de sol·licitar qualsevol documentació acreditativa de les declaracions incloses a les ofertes de les empreses.

(A omplir per l'empresa adjudicatària)

PREU GLOBAL DEL SERVEI: --,-- € (sense iva inclòs), --,-- € (iva inclòs)

(Eliminar si no hi ha mesures socials):

El càlcul del pressupost que s'ha realitzat es desglossa segons el següent model (expressat en percentatges sobre el total de l'estimació de despesa)

Costos directes	
Allotjament i costos enquestació on line	20%
Costos salarials: Programació qüestionari i seguiment mostra	20%
Costos salarials (inclou Seguretat Social, IRPF amb mesures inclusió social)	15%
Costos salarials: Coordinació camp i revisió de dades	10%
Costos salarials: Codificació, geolocalització i supervisió (inclou re-contacte, monitoratge,...)	10%
TOTAL	Suma costos directes: 75%

Costos indirectes	
Despeses generals d'estructura	5%
Programa i llicències aplicatius enquestes	5%
Benefici industrial	15%
TOTAL	Suma costos indirectes: 25%

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes):	100%
---	-------------

D'acord amb les clàusules 20, 26 i 27 del Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'Acord Marc per a la contractació dels serveis per a la realització d'enquestes de l'opinió pública i altres serveis anàlegs, les empreses adjudicatàries hauran de presentar una oferta en resposta a aquesta sol·licitud. La no presentació d'oferta constitueix falta greu i la seva reiteració és causa de resolució de l'Acord Marc i de la contractació basada.

DOCUMENT DE LICITACIÓ (LOT 4)

Núm. Contracte basat:	
Nom empresa:	
Data enviament:	
Data límit presentació:	

D'acord amb allò establert en els plecs reguladors de l'Acord Marc de Serveis d'Enquestes de l'Opinió Pública i altres serveis anàlegs d'utilització comuna pels òrgans de l'Ajuntament de Barcelona i els seus organismes associats anàlegs (Contracte ----), es sol·licita proposta per a la prestació del següent servei:

CARACTERITZACIÓ DE L'ESTUDI	
Títol de l'estudi:	
Descripció de l'estudi:	
Població objectiu:	
Lot:	
Metodologia:	
Durada de la reunió:	
Descripció de la mostra:	
Àmbit	
Grandària:	
Procediment de mostreig:	
Pauta:	
CALENDARI	
Inici dels treball de camp:	
Lliurament de l'encàrrec:	
CONTACTE (Ajuntament de Barcelona)	
Tècnic/a responsable del treball:	
Nom:	
Correu electrònic:	
OBSERVACIONS	

TASQUES I REQUERIMENTS

Amb estricta subjecció a allò disposat en els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques de l'acord marc del qual deriva aquest contracte, l'adjudicatari haurà de realitzar les tasques següents, descrites en detall en el Plec Tècnic General de l'Acord Marc.

PLANIFICACIÓ DEL TREBALL DE CAMP	
Relació de l'equip de treball	
Tècnics assignats a l'estudi	
Pauta o guia de discussió	
EXECUCIÓ DEL TREBALL DE CAMP	
Localització de l'oficina de camp	
Equipament de les sales	
Treball de camp	
Captació	
Idioma utilitzat a les reunions	
Enregistrament de les reunions	
SUPERVISIÓ	
Supervisió per part pel client	

RECOLLIDA I PROCESSAMENT DE LA INFORMACIÓ	
Transcripció de les reunions	
LLIURABLES	
Informe de resultats	
Presentació de resultats	

CRITERIS PER A LA VALORACIÓ DE L'OFERTA. Lot 4

Codi	Concepte	Requerit	%Puntuació total	Ofertat	
V4 ₁	Preu unitari (€ per reunió, IVA inclòs) $\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$				
V4 ₂	Mesures socials. Estabilitat de la plantilla % Personal amb contractació indefinida o estable Es valorarà amb la màxima puntuació l'empresa que presenti un percentatge més alt de contractació indefinida o estable entre el personal ocupat en l'execució del contracte basat. La resta d'empreses es valorarà proporcionalment.				
V4 ₃	Milliores tècniques. Millora de l'assignació de recursos Hores de treball dedicades Es valorarà l'empresa que oferti més hores de dedicació del personal següent: personal de coordinació, tècnic sènior i tècnic junior. S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa que ofereixi més hores totals de treball dedicades, a la resta de les ofertes se les valorarà proporcionalment. Cal desglossar les hores dedicades a les diverses tasques.			Coordinador de l'estudi	H.
				Tècnic sènior	H.
				Tècnic junior	H.
				Total Hores	H.
V4 ₄	Milliores tècniques. Tècniques alternatives al Focus Group Es valorarà l'empresa que ofereixi més sessions de tècniques alternatives al Focus Group, sempre i quan l'Ajuntament les valori com a adequades a l'objecte d'estudi.				
V4 ₅	Milliores tècniques. Hores totals de Focus Group Es valorarà l'empresa que oferti més hores de Focus Group, i la resta es valorarà proporcionalment				
V4 ₆	Milliores tècniques. Hores totals de tècniques alternatives als Focus Group Es valorarà l'empresa que oferti més hores de metodologies alternatives a les reunions de grup (sempre que l'Ajuntament les valori com oportunes i adients a l'objecte de l'estudi), i la resta es valorarà proporcionalment.				
V4 ₇	Milliores tècniques. Hores totals de sessions Es valorarà l'empresa que oferti més hores Focus Group i de metodologies alternatives a les reunions de grup (sempre que l'Ajuntament les valori com oportunes i adients a l'objecte de l'estudi), i la resta es valorarà proporcionalment.				
V4 ₈	Milliores tècniques. Nombre de participants a les sessions Es valorarà l'empresa que incorpori més ciutadanes i ciutadans participants a les sessions de l'estudi valorades per l'Ajuntament com a apropiades a l'objecte d'estudi, i la resta es valorarà proporcionalment.				
V4 ₉	Milliores tècniques. Hores de presentació Es valorarà l'empresa que oferti més hores addicionals de presentació respecte a les establertes a la sol·licitud de pressupost. La resta d'empreses es valorarà proporcionalment.				
V4 ₁₀	Milliores tècniques. Reducció del temps de lliurament dels resultats Es valorarà l'empresa que porti més dies naturals de reducció del termini de lliurament dels resultats de l'informe establert a la sol·licitud de pressupost, i a la resta de les ofertes se les valorarà proporcionalment.				

No es valoraran les ofertes que no respectin els paràmetres (màxims o mínims) establerts en aquesta sol·licitud

El responsable del contracte es reserva el dret de sol·licitar qualsevol documentació acreditativa de les declaracions incloses a les ofertes de les empreses.

(A omplir per l'empresa adjudicatària)

PREU GLOBAL DEL SERVEI: --,-- € (sense iva inclòs), --,-- € (iva inclòs)

(Eliminar si no hi ha mesures socials):

El càlcul del pressupost que s'ha realitzat es desglossa segons el següent model (expressat en percentatges sobre el total de l'estimació de despesa)

LOTS 4

Costos directes	
Captació participants	5%
Costos salarials (inclou Seguretat Social, IRPF amb mesures inclusió social)	65%
TOTAL	Suma costos directes: 70%

Costos indirectes	
Despeses generals d'estructura	10%
Programa i llicències aplicatius	10%
Benefici industrial	10%
TOTAL	Suma costos indirectes: 30%

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes):	100%
---	-------------

D'acord amb les clàusules 20, 26 i 27 del Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'Acord Marc per a la contractació dels serveis per a la realització d'enquestes de l'opinió pública i altres serveis anàlegs, les empreses adjudicatàries hauran de presentar una oferta en resposta a aquesta sol·licitud. La no presentació d'oferta constitueix falta greu i la seva reiteració és causa de resolució de l'Acord Marc i de la contractació basada.