

CONVENI ENTRE L'AGÈNCIA CATALANA DE TURISME I EL CENTRE D'ESTUDIS D'OPINIÓ PER A L'ENCÀRREC DE GESTIÓ DE LA REALITZACIÓ D'UNA ENQUESTA PER AL BARÒMETRE DE SATISFACCIÓ DELS TURISTES DE CATALUNYA.

Barcelona, 5 d'octubre de 2015

REUNITS

D'una banda, el senyor Xavier Espasa i Añoveros, en la seva qualitat de director general de l'Agència Catalana de Turisme, ens públic de la Generalitat de Catalunya regulat per la Llei 15/2007, de 5 de desembre (DOGC núm. 5030 de 17.12.2007) i pel Decret 192/2009 de 9 de desembre, que aprova els seus estatuts (DOGC núm. 5524 de 11.12.2009), amb domicili social a Passeig de Gràcia, 105, 3a. planta de 08008-Barcelona i CIF núm. S-0800470-G.

I de l'altra, el Sr. Jordi Argelaguet i Argemí, que intervé com a director del Centre d'Estudis d'Opinió, nomenat pel Decret 242/2011, d'1 de febrer, i que actua en nom i representació del Centre, amb NIF Q0801493H i seu a Barcelona, d'acord amb la funció que li atribueix l'article 7.4 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió.

Ambdues parts es reconeixen recíprocament la capacitat necessària per formalitzar aquest encàrrec i de comú acord,

MANIFESTEN

I. El Pla de màrqueting turístic de Catalunya, 2013-2015, preveu la realització d'una enquesta de satisfacció dels turistes que viatgen a Catalunya, tant pel que fa a l'experiència en la compra del viatge, com a les activitats que realitzen i el serveis que utilitzen quan són a Catalunya

II. El Pla estratègic de turisme de Catalunya 2013-2016, en el subprograma 4.3 d'Intel·ligència, estableix realitzar una enquesta de satisfacció de caràcter estructural. Els resultats de l'enquesta de satisfacció han de servir tant a les administracions responsables del turisme per a conèixer la valoració i tirar endavant les mesures oportunes per a millorar allò que calgui, com per al sector turístic, per tal que s'adapti a les necessitats i demandes d'uns clients amb demandes i gustos diferents.

L'Agència Catalana de Turisme (en endavant ACT) està interessada en efectuar aquesta enquesta de satisfacció dels turistes, a fi de conèixer la satisfacció d'aquests durant tot el cicle del viatge.

II. El Centre d'Estudis d'Opinió (en endavant, el CEO o el Centre) és un organisme autònom administratiu de la Generalitat de Catalunya especialitzat en l'elaboració, supervisió i control dels estudis d'opinió i enquestes de la Generalitat. La Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió (en endavant, LCEO), regula els estudis d'opinió i determina les funcions del Centre.

Una de les funcions principals del CEO és l'elaboració o supervisió i el control dels estudis d'opinió i enquestes que proporcionin informació sobre les opinions dels habitants de Catalunya pel que fa a qüestions ètiques, morals, socials, ideològiques, polítiques o comunitàries així com pel que fa als serveis o polítiques de la Generalitat.

Pel que fa als estudis d'opinió dels departaments, organismes i ens que en depenen o hi estan vinculats, també és funció del CEO prestar assessorament amb relació als criteris tècnics que cal seguir a l'hora de dissenyar-los i desenvolupar-los, així com prestar l'assistència tècnica que sol·licitin i centralitzar la supervisió i la recollida d'informació.

Per dur a terme les funcions que la LCEO li encomana, el CEO disposa d'un equip de persones especialistes en el disseny, l'elaboració, el seguiment i el control dels treballs de camp d'enquestes de diferents metodologies.

- III. La Llei 5/2012, del 20 de març, de mesures fiscals, financeres i administratives i de creació de l'impost sobre les estades en establiments turístics, modifica la LCEO i atorga al CEO la condició de mitjà propi i servei tècnic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i dels ens i entitats que en depenen o hi estan vinculats i que tenen la condició de poders adjudicadors, per a la realització de les funcions que li són pròpies.

Per tot això exposat, s'acorda formalitzar aquest encàrrec de gestió de l'ACT al CEO amb el contingut i en els termes i les condicions que consten en les següents:

CLÀUSULES

PRIMERA. Objecte

L'objecte d'aquest encàrrec és el disseny i l'execució de l'enquesta pel Baròmetre de satisfacció. Aquesta enquesta pretén:

- a) Conèixer l'opinió i el grau de satisfacció de l'experiència dels turistes que viatgen a Catalunya pel que fa a la qualitat i facilitats dels serveis durant tot el cycle del viatge.
- b) Identificar els principals dèficits que expressen els turistes per tal d'ajudar a posar en marxa mecanismes de millora i aconseguir uns serveis de qualitat que promoguin la fidelització i la recomanació de la destinació.
- c) Conèixer el grau de fidelització actual i la probabilitat de recomanació de la destinació.
- d) Conèixer el perfil i origen del visitant, així com les seves motivacions en l'elecció de la destinació i les expectatives del viatge.
- e) Conèixer el seu comportament en destinació i les activitats que realitza.

SEGONA. Contingut de l'encàrrec

L'encàrrec comprèn: la definició de la metodologia a emprar, el disseny, revisió i validació del qüestionari, el disseny de la mostra, redacció dels plecs de prescripcions tècniques particulars, contractació dels treballs, definició del pla de tabulació, seguiment i supervisió del treball de camp, revisió, validació, l'explotació estadística i un informe descriptiu dels resultats.

L'enquesta es realitzarà a una mostra de, 6.300 enquestes vàlides (2.700 presencials i 3.600 en línia) distribuïdes en 9 mercats, el català, l'espanyol, el francès, l'alemany, el regne unit, l'italià, el rus, els països nòrdics i el Benelux, a persones majors de 16 anys, residents en algun dels mercats definits, que hagin pernoctat a Catalunya per motius vocacionals en el període de desembre 2015 a desembre 2016. La grandària d'aquesta mostra podrà ser ampliada com a millora al projecte, sempre que no comporti un increment dels costos previstos en la clàusula vuitena.

La metodologia d'enquestació serà:

- presencial per a Alemanya, Regne Unit, Itàlia, Rússia, països nòrdics i Benelux
- en línia per a Catalunya, Espanya i França segons el mercats.

Es determinen els següents períodes d'enquestació:

- Per a les enquestes presencials: es realitzarà el qüestionari en base al viatge que acaba de realitzar la persona enquestada. Es farà una enquestació continuada des de gener a desembre de 2016.
- Per a les enquestes online: Es realitzaran les enquestes al novembre de 2016, a persones que hagin visitat Catalunya durant el període desembre 2015 a novembre 2016.

TERCERA. Compromisos de l'ACT:

L'ACT en el marc d'aquest encàrrec s'obliga a:

- a) Aportar els recursos econòmics per a la contractació dels treballs de camp i d'altres operacions de tractament de les dades, en els termes que preveu la clàusula vuitena.
- b) Redactar una proposta de qüestionari de l'enquesta que se sotmetrà a la valoració del CEO.
- c) Aprovar el qüestionari final de l'enquesta.
- d) Aportar la distribució de la mostra
- e) Facilitar els coeficients d'elevació per realitzar l'explotació estadística de les dades i els informes de resultats.

QUARTA. Compromisos del CEO:

El CEO en el marc d'aquest encàrrec s'obliga a:

- a) Elaborar la fitxa tècnica de l'enquesta: disseny, revisió i validació del qüestionari; disseny de la mostra i definició del pla de tabulació.
- b) Realitzar una proposta d'adaptació del qüestionari aportat per l'ACT a la metodologia prevista en l'apartat a). La versió final d'aquest qüestionari tindrà una durada màxima de 15 minuts, independentment del nombre de variables.
- c) Redacció dels Plecs i contractació d'una empresa per a la realització dels serveis que es detallen en l'apartat d).
- d) Fer el seguiment i control dels serveis contractats a l'empresa que seran: les traduccions del qüestionari, el pla de tabulació, el treball de camp de les entrevistes, la codificació, depuració, explotació estadística de resultats i realització d'un informe descriptiu complet.
- e) Revisar i depurar la base de dades final entregada per l'empresa.

- f) Preparar els fitxers de resultats segons preveu el Decret 14/2010, de 9 de febrer, d'organització i funcionament del Centre d'Estudis d'Opinió i del Registre d'Estudis d'Opinió. En concret:
 - i. Fitxa tècnica definitiva.
 - ii. Qüestionari definitiu.
 - iii. Taules estadístiques dels resultats: que inclouran com a mínim les taules de freqüències i els encreuaments per sexe, edat i país de residència de l'enquestat sobre el total de resultats.
 - iv. Microdades: matriu de dades dissociada de les entrevistes quantitatives.
 - v. Informe de resultats descriptiu
- g) Entregar els fitxers de resultats (detallats a l'apartat f)
- h) Incorporar l'enquesta al Registre d'Estudis d'Opinió en el termini previst a l'article 22.4 de la LCEO per als estudis promoguts pels departaments. En el cas que l'Agència faci alguna difusió pública de l'enquesta abans d'esgotar el termini màxim previst en dit article, en aquell moment s'incorporarà l'enquesta al Registre.

CINQUENA. Propietat, publicació i difusió dels resultats de l'encàrrec

Els drets d'explotació sobre els treballs de l'Enquesta correspondran a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i a l'ACT, amb caràcter exclusiu, per a l'àmbit territorial universal i per a tot el temps que transcorri fins a passar al domini públic.

La matriu de dades dissociada de l'enquesta romandrà al CEO en dipòsit tal com preveu l'article 10.2 del Decret 14/2010, de 9 de febrer.

El règim de cessió o consulta de la matriu serà la que tingui fixat el Centre per a les seves enquestes en el moment que se sol·liciti. Si no està regulat serà l'Agència la competent per disposar-ne en aplicació del marc legal vigent.

SISENA. Confidencialitat de les dades

L'ACT i el CEO tenen l'obligació de mantenir la confidencialitat i la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tinguin accés com a conseqüència de la realització de l'objecte d'aquest encàrrec, d'acord amb el que s'estableix a Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD) i el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (RLOPD).

El CEO preveurà en els plecs de clàusules i de prescripcions tècniques que regiran el contracte per a la realització del treball de camp que els fitxers amb les matrius de dades de l'enquesta han d'estar degudament dissociats.

En tot cas, en el supòsit que el personal del CEO tingués accés a dades protegides com a conseqüència de la realització de l'objecte d'aquest encàrrec, quedarà subjecte als complimentes dels preceptes de la LOPD i el RLOPD.

El CEO ha de preveure en la contractació dels treballs de camp que les empreses contractistes i el seu personal quedaran sotmesos a la confidencialitat i a la protecció de dades que recullin i tractin i de conformitat i amb els termes establerts a l'article 12 de l'esmentada LOPD.

SETENA. Comissió de seguiment

Es crearà una Comissió de seguiment, que vetllarà pel correcte desenvolupament tècnic de l'encàrrec. En formaran part dues persones designades per l'ACT i dues persones designades per CEO.

Qualsevol aspecte que sigui rellevant en el seguiment es comunicarà per escrit a les altres parts. La comunicació es podrà fer per mitjans electrònics.

La comissió de seguiment tindrà la facultat de resoldre de mutu acord totes les incidències que puguin sorgir al llarg de la vigència de l'encàrrec.

VUITENA. Costos i sistema de finançament

1. L'ACT aportarà al CEO la quantitat de 91.476,00 €. Aquest finançament es farà a càrrec de l'impost AIUTURISME sobre les estades en establiments turístics, i correspon al cost previst per a la contractació dels treballs que el CEO no pot realitzar directament i que es descriuen en la clàusula quarta apartat d).

2. Una vegada signat aquest encàrrec i dins el darrer trimestre de l'any 2015 l'ACT farà efectiva al CEO la quantitat prevista en l'apartat 1, amb càrrec al seu pressupost per al 2015, partida de despeses 21004010000000, corresponent a la partida del pressupost per classificació econòmica 227.0013.

La forma de pagament serà mitjançant transferència bancària al compte que el CEO indicarà.

3. Amb aquesta quantitat el CEO tramitarà la corresponent generació de crèdit en la partida d/227001300/5840 del seu pressupost.

4. Un cop rebuda la transferència i aprovat el qüestionari previst a la clàusula Quarta b), el CEO iniciarà l'expedient de contractació dels treballs previstos en la clàusula Quarta d).

5. Atès que l'aportació econòmica de l'ACT és per a la contractació dels treballs que no pot realitzar el CEO, un cop lliurats els resultats definitius de l'Enquesta a l'ACT, el CEO emetrà un document de liquidació final en el qual es detallarà el cost de la contractació i, en el seu cas, retornarà a l'ACT el saldo existent com a conseqüència d'una baixa en l'adjudicació o qualsevol altra circumstància que hagi fet minorar el cost dels treballs contractats.

NOVENA. Vigència i modificacions

El present encàrrec serà vigent des de la data de signatura fins a la finalització de les activitats encarregades, com a molt tard fins el 31 de desembre de 2016.

Es podrà modificar el contingut de l'encàrrec. En aquest cas se signarà l'addenda o addendes que siguin necessàries, les quals contindran els acords que s'estipulin en cada cas i es formalitzaran com una modificació d'aquest encàrrec.

DESENA. Resolució anticipada

Són causes de resolució anticipada d'aquest encàrrec són:

a) El transcurs de la vigència prevista.

- b) El mutu acord entre les parts.
- c) L'incompliment de qualsevol de les obligacions contingudes en aquest document per alguna de les parts, incompliment que, a més, podrà donar lloc al rescabament dels danys i perjudicis que correspongui.
- d) Qualsevol altra que prevegi la normativa d'aplicació vigent.

La resolució anticipada de l'encàrrec s'ha de formalitzar en una clàusula addicional, signada per ambdues parts, on s'especifiqui la causa de resolució i la forma de finalitzar les actuacions en curs.


ONZENA. Naturalesa de l'encàrrec

Aquest encàrrec de gestió té naturalesa administrativa i queda exclosa l'aplicació del Text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 3/2011, del 14 de novembre.

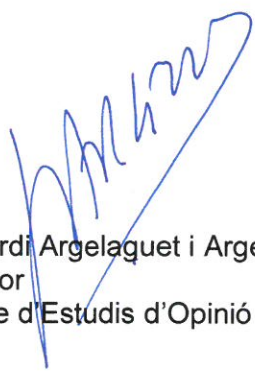
DOTZENA. Jurisdicció competent

Les possibles discrepàncies en la interpretació i els dubtes derivats sobre el compliment dels pactes seran resolts de mutu acord sota els criteris de bona fe i de col·laboració mútua.

I perquè consti, als efectes escaients i com a prova de conformitat, firmen les parts implicades aquest document per duplicat i a un sol efecte, en el lloc i la data indicats a l'encapçalament.



Sr. Xavier Espasa i Añoveros
Director general
Agència Catalana de Turisme



Sr. Jordi Argelaquet i Argemí
Director
Centre d'Estudis d'Opinió