

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. Objecte del contracte

La realització i avaluació integrada de diferents enquestes d'opinió, tant amb caràcter permanent com en campanya, sobre el grau de satisfacció de la ciutadania en relació amb els serveis que presta l'Agència Tributària de Catalunya, ja sigui referida als serveis digitals com referida als serveis presencials mitjançant l'arrendament de dispositius tàctils per a la realització d'aquest tipus d'enquesta.

Pel que fa a l'enquesta permanent de satisfacció presencial del ciutadà, es realitzarà mitjançant l'arrendament de dispositius tàctils ubicats físicament en dependències i oficines d'informació i atenció presencial de l'ATC.

Pel que fa a les enquestes permanents de satisfacció digital del ciutadà, principalment relacionades amb la informació i tramitació mitjançant la seu electrònica, es realitzaran amb enquestes electròniques.

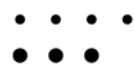
2. Operativa del servei

Per a la realització d'enquestes sobre els serveis de caràcter presencial o digitals, s'haurà de procedir, pel que fa a les enquestes sobre els serveis presencials, a la instal·lació de diferents dispositius tàctils electrònics, situats de manera i llocs estratègics, sempre a criteri i decisió per part dels responsables de la dependència d'ubicació, a fi i efecte que siguin visibles i fàcilment accessibles a les persones que optem per participar en l'esmentada enquesta. Aquests dispositius electrònics, estaran en funcionament a totes les nostres dependències, durant tots els dies laborables i en horari laborable.

La col·locació i instal·lació dels diferents dispositius tàctils anirà a càrrec del contractista. L'horari d'instal·lació haurà de coincidir amb l'horari d'obertura de la dependència on s'hagi d'instal·lar el dispositiu tàctil, que sempre coincidirà amb l'horari d'oficina.

Es necessitaran, actualment, en el moment de la signatura del contracte, 23 dispositius tàctils, els quals aniran ubicats en els següent llocs :

1. Quatre dispositius a serveis centrals de l'Agència Tributària de Catalunya.
2. I la resta (un per delegació i oficina) es distribuïran a: les delegacions de Girona, Tarragona i Lleida, a les oficines territorials de Barcelonès Nord, Granollers, Manresa, Mataró, Vilafranca del Penedès, Figueres, la Bisbal d'Empordà, Sta. Coloma de Farners, Sabadell, St. Feliu de Llobregat, Reus, Terrassa, Vic, Tortosa i la Seu d'Urgell, i a la oficina compartida d'Hospitalet de Llobregat.

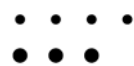


**Agència Tributària
de Catalunya**

Àrea d'Estratègia, Relacions
Externes i Comunicació

Les diferents dependències es detallen a continuació :

Oficines centrals de l'Agència Tributària de Catalunya	Passeig de la Zona Franca, 46 08038 Barcelona Telèfon 93 551 50 00
Delegació Territorial a Girona	Carrer de Barcelona, 54 17002 Girona Telèfon 972 94 28 28
(*)Delegació Territorial a Lleida	Carrer de Lluís Companys, 1 25003 Lleida Telèfon 973 03 23 00
Delegació Territorial a Tarragona	Carrer del Vapor, 4-6, 2a. 43004 Tarragona Telèfon 977 92 22 00
Oficina Territorial al Barcelonès Nord	Carrer de Joan d'Àustria, núm. 39-47 08005 Barcelona Telèfon 93 551 50 00
Oficina Territorial a Granollers	C. Miquel Ricomà, 146 08401 Granollers Telèfon 93 880 31 94
Oficina Territorial a Manresa	Passeig de la República, 7 08241 Manresa Telèfon 93 880 32 17
Oficina Territorial a Mataró	Av. Jaume Recoder, 79 08301 Mataró Telèfon 93 880 32 40
Oficina Territorial a Sabadell	Ctra. de Barcelona, 35908203 Sabadell Telèfon 93 880 32 66
Oficina Territorial a Sant Feliu de Llobregat	Riera de Pahissa, 34 (cantonada Joana Raspall) 08980 Sant Feliu de Llobregat Telèfon 93 880 31 70
Oficina Territorial a Terrassa	C. Joan Artigues, 3 08226 Terrassa Telèfon 93 880 32 89
Oficina Territorial a Vic	Era d'en Selles, 9 08500 Vic Telèfon 93 880 33 12
Oficina Territorial a Vilafranca del Penedès	Pl. Vilanova i la Geltrú, 5 08720 Vilafranca del Penedès Telèfon 93 880 33 35
Oficina Territorial a Figueres	C. Vilafant, 28 17600 Figueres Telèfon 972 79 92 40



**Agència Tributària
de Catalunya**

Àrea d'Estratègia, Relacions
Externes i Comunicació

Oficina Territorial a la Bisbal d'Empordà	Ctra. de Cruïlles, 18-20 17100, la Bisbal d'Empordà Telèfon 972 79 92 57
Oficina Territorial a Santa Coloma de Farners	Ctra. de Sils, 57 17430 Santa Coloma de Farners Telèfon 972 79 92 73
Oficina Territorial a la Seu d'Urgell	C. Germandat de Sant Sebastià, 10 25700 La Seu d'Urgell Telèfon 973 67 50 08
Oficina Territorial a Reus	Passeig. Prim, 14 43202 Reus Telèfon 977 74 80 40
Oficina Territorial a Tortosa	Av. Catalunya, 91 (plaça de la Corona d'Aragó) 43500 Tortosa Telèfon 977 74 80 63
Oficina de Serveis Tributaris a l'Hospitalet de Llobregat	C. Barcelona, 2 08901 L'Hospitalet de Llobregat Telèfon 93 793 39 52

* Es preveu que durant el segon semestre de l'any 2024 aquesta seu canviï d'ubicació, sempre dins de la mateixa localitat, en aquest cas, l'empresa adjudicatària haurà d'assumir qualsevol adaptació a la nova localització.

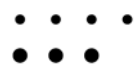
Pel que fa a les enquestes sobre els serveis digitals, es preveu integrar en un únic sistema diferents qüestionaris electrònics de dimensions variables, molt fàcils de contestar i ràpids de visualitzar, els quals s'insertaran en diferents punts informatius o transaccionals de la seu electrònica, o en altres canals digitals, incloent la finalització de serveis prestats en relació amb el suport informàtic (enquesta sobre el formulari d'atenció d'incidències tecnològiques), la resolució de consultes (enquesta sobre el formulari de contacte), o l'atenció mitjançant "ATC US TRUCA" (enquesta sobre "L'ATC us truca") i en definitiva qualsevol altra enquesta formulada a través de la seu de l'ATC o mitjançant altres canals digitals com correus electrònics o xarxes socials.

3. Obligacions del contractista

Per a la realització d'enquestes d'opinió permanents sobre el grau de satisfacció amb els serveis que presta l'Agència Tributària de Catalunya, ja sigui amb caràcter presencial o digitals, les obligacions del contractista seran:

Pel que fa a les enquestes sobre els serveis presencials:

- El subministrament, la instal·lació, la configuració i la connexió dels dispositius tàctils electrònics (en total 23 dispositius tàctils) a les diferents dependències (detallades en el punt 2) els quals hauran de constar d'una tauleta electrònica, amb connectivitat Wi-Fi (als serveis centrals de



**Agència Tributària
de Catalunya**

Àrea d'Estratègia, Relacions
Externes i Comunicació

L'Agència Tributària de Catalunya al Passeig de la Zona Franca nº 46 de Barcelona i a l'Oficina Territorial al Barcelonès Nord) i 3G (ja que no es possible una connexió amb Wi-Fi, a la resta d'oficines territorials, delegacions i a l'Oficina de Serveis Tributaris a l'Hospitalet de Llobregat, i connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària) amb un suport de peu o taula adaptat a la tauleta, un carregador, un cable de corrent i, en cas que fos necessari, un cable de seguretat. Cada dispositiu durà incorporat el programari que permet realitzar l'enquesta de satisfacció al contribuent.

L'empresa adjudicatària haurà de desplaçar un tècnic per a la configuració correcta de tots els dispositius a les diferents dependències de l'ATC, i realitzar les proves necessàries fins a la comprovació del bon funcionament.

Des de l'inici d'execució del contracte, l'empresa adjudicatària es posarà en contacte amb els responsables de les diferents dependències detallades al punt 2, prèvia comunicació amb l'Àrea, a fi i efecte de subministrar, instal·lar, configurar i connectar els diferents dispositius tàctils, sempre en dies feiners i en horari laborable. Un cop els dispositius funcionin correctament, es lliurarà al responsable de la dependència, una guia d'instal·lació i una "guia del bon ús", per assegurar el correcte funcionament de l'equipament i minimitzar les possibles incidències.

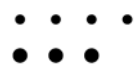
L'horari d'instal·lació haurà de coincidir amb el d'obertura habitual de la dependència on estigui ubicat el dispositiu, que normalment serà en horari d'oficina (de 8h a 15h). La data i hora concreta s'acordaran amb les responsables de cada oficina i delegació.

L'empresa adjudicatària serà responsable de qualsevol deficiència, mal funcionament o avaria que puguin tenir els diferents dispositius tàctils o d'altres incidències que puguin produir-se amb motiu de la prestació del servei, sense cap càrrec per a l'ATC.

- L'empresa adjudicatària **dissenyarà** una enquesta personalitzada, la qual es podrà respondre mitjançant els dispositius tàctils. L'esmentada enquesta es dissenyarà d'acord amb els requeriments de l'ATC, la qual assessorarà en la selecció de les preguntes, i en la forma de plantejar-les a fi i efecte que resultin concises però comprensibles. Així mateix, l'empresa adjudicatària realitzarà un **manteniment evolutiu** de l'esmentada enquesta al llarg de la durada del contracte (modificacions, correccions etc.). Les modificacions o possibles correccions en l'enquesta s'hauran de dur a terme en el termini màxim de cinc dies.

Aquesta enquesta haurà d'estar disponible en català, castellà i anglès.

- Instal·lació dels dispositius a les diferents delegacions i oficines (detallades a l'apartat 2), amb software configurat i connectats a través de 3G (o connexió WI-Fi si es possible).



Agència Tributària

de Catalunya

Àrea d'Estratègia, Relacions
Externes i Comunicació

- L'empresa contractada estarà obligada a la substitució de qualsevol dispositiu tàtil espatllat o accidentat, el qual haurà de ser substituït dins de les 24 hores posteriors a la comunicació de la incidència.

Les notificacions d'avaries o d'altres contingències seran comunicades per part del responsable del contracte, que serà el cap de l'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació, mitjançant correu electrònic, a l'empresa adjudicatària.

Pel que fa a les enquestes sobre els serveis digitals seran:

- Integració de les diferents enquestes digitals entre si i amb l'enquesta permanent de satisfacció sobre serveis presencials mitjançant dispositius tàtils.
- Disseny de fins a 5 tipus diferents d'enquestes digitals personalitzades, quant a configuració i característiques, sense perjudici que es puguin implementar un número determinat (fins a 60) de cadascuna d'elles en diferents punts o tràmits si es volen tractar conjuntament (per exemple, es pot definir una enquesta sobre la satisfacció d'un tràmit i implantar-lo per a diferents tràmits sempre que no es modifiqui la configuració de l'enquesta i la diferència radiqui únicament en la identificació del tràmit concret), d'acord amb els requeriments de l'ATC, assessorant en la selecció de les preguntes, i la forma de plantejar-les a fi i efecte de què siguin el més comprensibles possible i curtes al mateix temps, i manteniment evolutiu de l'esmentada enquesta (modificacions, correccions etc..) al llarg de la vigència del contracte. L'enquesta haurà d'estar disponible en català, castellà i opcionalment en anglès.
- L'empresa adjudicatària haurà de fer la programació d'un mòdul d'enquesta integrat dins el domini d'ATC, de manera que es mostri una enquesta incrustada com a part integrada del tràmit que fa l'usuari a la web. La solució no ha de mostrar elements externs als dominis de l'ATC ni obrir urls externes als dominis de l'ATC. Aquesta integració s'haurà de fer per a 100 tràmits/pàgines diferents de l'ATC.

Per acreditar aquest requeriment el contractista haurà de proporcionar captures de pantalla que mostrin l'enquesta incrustada en acció en diferents sistemes, tràmits i pàgines i presentar l'evidència o testimonis de la implementació preexistent a un altre client amb un sistema similar.

Obligacions o requeriments comuns a totes les modalitats d'enquestes:

- La implantació de qualsevol modificació en un formulari d'enquesta presencial o digital que es trobi en producció s'haurà de realitzar en un termini màxim de 5 dies laborables.
- Les enquestes s'hauran de registrar en un domini propi de l'empresa adjudicatària, mitjançant Internet, per tal de centralitzar, tractar i facilitar posteriorment els resultats a l'Agència Tributària de Catalunya i donar accés a l'Agència Tributària de Catalunya a l'espai virtual d'accés privat de l'empresa adjudicatària, per consultar i descarregar els resultats de l'avaluació (feedback) i enviar per correu electrònic amb la periodicitat que s'acordi, els informes de resultats.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una consola accessible per Internet, degudament seguritzada, per tal que els usuaris de l'Agència puguin consultar directament per pantalla i descarregar, quadres i informes en format Excel i pdf, respecte d'una enquesta o d'un conjunt d'enquestes, d'acord amb una configuració personalitzada per a cada tipus d'enquesta diferent, segons els requeriments de l'Agència i haurà de facilitar eines que permetin l'anàlisi i encreuament de dades entre una o varies enquestes.
- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un entorn de test i un entorn real per a la integració gradual d'enquestes, permetent l'ús simultani de tots dos entorns per assegurar una implementació fluida i compartimentada de la informació.
Els entorns de prova han d'incloure tant la visualització d'enquestes com la captació de respostes i l'anàlisi d'aquestes.

Per acreditar aquest requeriment el contractista haurà de proporcionar captures de pantalla o demostracions que mostrin la transició entre l'entorn test i l'entorn real, així com la visualització correcta i el funcionament de les enquestes en ambdós contextos i la capacitat d'operar als dos entorns simultàniament i de manera eficient.

Presentar testimonis o evidències que confirmin la correcta implementació i activació de les enquestes a l'entorn real després de la seva prova a l'entorn test.

- L'Empresa adjudicatària haurà de proporcionar una funcionalitat d'Alertes simples i diferides (no en temps real) sobre respostes, que permeti definir condicions sobre qualsevol combinació de respostes a l'enquesta, així com paraules específiques contingudes en un comentari de text.

Per acreditar aquest requeriment el contractista haurà de proporcionar exemples o captures de pantalla de les alertes configurades i generades i realitzar una demostració del producte, ja sigui virtual o presencial, per confirmar la generació i visualització d'alertes simples i diferides, no en temps real.



**Agència Tributària
de Catalunya**

Àrea d'Estratègia, Relacions
Externes i Comunicació

- L'empresa adjudicatària haurà d'implantar mesures de seguretat tècniques i organitzatives apropiades contra el tractament o accés no autoritzat a la informació, i en especial de dades personals, i contra la pèrdua accidental, destrucció o deteriorament de la informació.
- No es podrà cedir informació a un tercer sense l'autorització de l'ATC.
- Compliment dels requisits i requeriments tècnics exigits pel Centre d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya i que siguin d'aplicació a l'Agència Tributària de Catalunya.

El cap de l'Àrea d'Estratègia, Relacions
Externes i Comunicació