

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DE LA PLATAFORMA I EL SISTEMA D'AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA VINCULATS L'ACTIVITAT DE SERVEI AL CLIENT DE BARCELONA SERVEIS MUNICIPALS S.A

I. ANTECEDENTS

L'entitat contractant, Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (en endavant BSM) estima tramitar expedient de contractació per disposar d'un sistema per avaluar la satisfacció de la clientela respecte del servei que es dona a la ciutadania de Barcelona de forma presencial, a l'Oficina d'Atenció Ciutadana del carrer Calàbria 66.

L'objecte del present plec tècnic és precisar quins són els productes/elements/serveis concrets que seran objecte de subministrament en el contracte que es licita, i fixar els requisits i característiques del producte juntament amb els terminis d'entrega i de durada del servei.

A títol informatiu, els indiquem l'enllaç a la nostra web corporativa per a una millor identificació de les activitats i serveis que s'hi realitzen:

<https://www.bsmsa.cat/>

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. entre les seves diverses funcions, té encomanada la gestió de diferents serveis municipals, i es realitzen estudis de públics, quantitatius i qualitatius, amb l'objectiu de conèixer el perfil dels visitants d'aquests equipaments i la valoració que la ciutadania i usuaris tenen dels mateixos poder, així, millorar de forma contínua la seva gestió.

L'any 2023 es va iniciar el seguiment de l'índex de satisfacció dels clients, clientes, ciutadans i ciutadanes sobre el servei presencial i del seu perfil, en les oficines centrals de BSM, mitjançant un sistema de recollida de dades amb dispositius de pantalles tàctils situats in situ.

En base als bons resultats experimentats en l'obtenció d'aquestes dades de valoració, es proposa continuar recollint les dades del perfil del visitant en les oficines i la seva valoració sobre les gestions personals que oferim.

Donat que l'objectiu plantejat des d'un inici és conèixer al màxim el perfil i la valoració dels visitants de l'Oficina d'Atenció Ciutadana del carrer Calàbria 66, i poder així implementar les mesures i plans de millora de gestió dels serveis públics així com de la pròpia gestió de la unitat de Servei al Client de BSM.

II. OBJECTE DE LA PRESTACIÓ:

L'objecte del present contracte és la contractació d'un sistema físic per recollir les dades de satisfacció dels clients que reben servei l'Oficina d'Atenció Ciutadana de BSM.

L'objecte del present plec és definir les condicions tècniques per a la contractació del servei de recollida de valoracions i comentaris dels visitants de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà mitjançant un qüestionari de satisfacció integrat en un dispositiu tàtil ubicat a la seu de BSM al C/ Calàbria, 66 de Barcelona.

Seràn objecte de la licitació els següents serveis, tots ells necessaris per a la correcta execució del contracte:

1. Assessorament en l'elaboració del qüestionari de satisfacció, a partir de la proposta inicial en idioma català facilitada per part del departament de Servei al client de BSM.
2. Traducció del qüestionari de satisfacció als següents idiomes: a més del català, el castellà.
3. Programació dels qüestionaris de satisfacció.
4. Disseny de l'aplicació software que permeti emmagatzemar els resultats de les enquestes en un format compatible amb Power BI i accés restringit a l'aplicació (mitjançant usuari i contrasenya) als diferents tècnics responsables de la gestió dels equipaments.
5. Entrega, instal·lació i recollida del dispositiu tàtil
6. Manteniment i reparació del dispositiu (hardware) i manteniment i actualització del software mitjançant servei tècnic amb control remot.
7. Recollida i enviament de les dades.

En l'execució del present contracte serà de plena aplicació el plec de prescripcions tècniques, el qual juntament amb el plec de clàusules administratives del mateix, seran llei entre les parts.

III. PERSONAL A DESTINAR A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE:

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar els mitjans personals necessaris per a la perfecta realització del servei.

En cas de vacances o baixes laborals del personal destinat per l'empresa a la realització de les tasques relacionades amb aquest contracte, aquesta les haurà de substituir amb personal amb les mateixes característiques de forma que el servei no es vegi perjudicat.

També haurà de complir amb la legislació vigent sobre Seguretat Social, relacions laborals i dels convenis col·lectius aplicables a la plantilla inscrita al servei objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària, en la seva condició d'empresari, serà l'únic responsable davant del personal adscrit al servei del compliment de la legislació que regula les relacions laborals, Seguretat Social, seguretat i salut en el treball i també el conveni col·lectiu que correspongui.

III.I. Personal mínim.

L'Adjudicatari designarà per la seva part, un responsable o encarregat del servei per al seguiment dels treballs, qualitat del servei i supervisió del personal assignat, el qual actuarà com representant de l'Adjudicatari davant els responsables designats per BSM, per aquest contracte i haurà d'estar localitzable, com a mínim, en horari comercial de 8h a 17h.

L'encarregat o responsable haurà de donar resposta a l'entitat contractant, davant d'una petició d'aquesta, en un termini no superior a 48 hores.

III.II Prevenció de riscos laborals.

Primera: L'empresa adjudicatària haurà de garantir al personal que desenvolupi el servei, tots els mitjans de seguretat necessaris, obligant-se a complir tota la legislació vigent en matèria de salut laboral, en particular la normativa de Prevenció de Riscos Laborals (article 24 de la Llei 31/95), essent el seu incompliment motiu de resolució del contracte.

Segona: L'empresa adjudicatària comptarà amb tècnics responsables de prevenció dels Riscos Laborals, que proporcionaran les pautes necessàries per al compliment de la normativa vigent en aquesta matèria, sent així mateix responsable de la mateixa la instauració de polítiques de prevenció.

Tercera: En cas que els treballs impliquin feines dintre de les instal·lacions de l'entitat contractant, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb les obligacions de coordinació d'activitats.

III.III Clàusula d'igualtat.

Les empreses licitadores, en l'elaboració i presentació de les seves respectives propostes, hauran de fer un ús no sexista del llenguatge.

Així mateix, l'empresa homologada al llarg de la vigència del contracte haurà de fer un ús no sexista del llenguatge en qualsevol document definitiu escrit o digital, i haurà de desagregar les dades per sexe en qualsevol estadística referida a persones que es generi, tot això a l'empara de l'article 2.3 de la Llei 4/2005, de 18 de febrer, per a la Igualtat de Dones i Homes en el qual s'assenyalen els principis generals que hauran de respectar-se.

IV. SUBMINISTRAMENT DEL SISTEMA FÍSIC D'ENQUESTA.

Lloc d'entrega del sistema físic:

El subministrament s'haurà de realitzar a l'Oficina de Servei al Client de BSM al Carrer Calàbria 66, Planta 0, 08015 Barcelona.

Requeriments tècnics

Per efectuar la recollida de dades és necessària la instal·lació d'una tauleta tàtil o amb teclat que ha d'estar disponible en un lloc visible de l'Oficina d'Atenció Ciutadana mitjançant un peu o expositor d'aquesta.

L'expositor haurà d'estar vinilat (a càrrec del contractat) i segons aprovació prèvia del disseny per part de Barcelona de Serveis Municipals S.A.

Les preguntes efectuades a les enquestes digitals hauran de ser de fàcil i ràpida modificació, així com la incorporació de noves o eliminació d'altres, segons escaigui.

Condicions del lliurament

Amb cada lliurament de comanda, l'adjudicatari donarà el corresponent albarà, per duplicat, degudament complimentat, el qual haurà de ser signat pel responsable que designi l'entitat, restant una còpia en poder d'aquest i lliurant una còpia a l'adjudicatari. L'adjudicatari haurà d'adjuntar aquest albarà a la factura que emeti a l'entitat.

Operativa del subministrament

Si una vegada iniciada la fase de subministrament, l'adjudicatari es veïés obligat per causes alienes a la seva voluntat, a canviar el model dels articles o allò acordat en la realització del servei, l'adjudicatari ho haurà de comunicar prèviament a l'entitat contractant i no podrà fer-ne un canvi fins que no tingui l'autorització expressa de l'entitat. L'article o el servei substitutori en cap cas podrà tenir un preu superior al substituït.

Serà imprescindible la validació de les mostres, si es requereixen, abans de realitzar la producció final a subministrar a l'entitat contractant.

Serà necessari que l'adjudicatari del contracte faci arribar a l'entitat contractant un document d'evidència del lliurament en el punt indicat per l'entitat contractant, que l'entitat retornarà signat conforme la seva recepció, si aquesta es produeix en les circumstàncies correctes. Sense aquesta validació no s'entendrà el servei realitzat i l'adjudicatari no podrà emetre la corresponent factura.

Operativa de la gestió d'incidències:

Per a poder fer el control i seguiment de la comanda, la empresa haurà d'aportar una metodologia, sistema de comunicació o plataforma de seguiment dels articles sol·licitats, amb l'objectiu de que l'entitat contractant puguin conèixer en qualsevol moment l'estat de la seva comanda.

Les persones responsables del servei per part de l'empresa hauran de comunicar i informar al responsable operatiu de l'entitat de qualsevol demanda específica per part del client, o bé de qualsevol incidència sobrevinguda, actuant d'acord amb el protocol establert.

El responsable de l'empresa actuarà davant les possibles incidències del servei, i

informarà al responsable de la unitat operativa de l'entitat contractant en el cas que es requereixi la seva intervenció.

El responsable de l'empresa haurà d'estar localitzable telefònicament els laborables de 8 a 17 hores. Així, l'adjudicatària facilitarà a l'entitat un número de telèfon directe de contacte amb el responsable de l'empresa, a fi i efectes de notificar-li qualsevol incidència en el servei que requereixi la seva intervenció.

V. SERVEI DE RECOLLIDA DE DADES.

Posteriorment al subministrament i posada en marxa del sistema físic per poder realitzar les enquestes, l'adjudicatari ha de prestar servei per recollir les dades dels ciutadans. Aquest servei ha de consistir un servei integral dissenyat per capturar i analitzar la satisfacció del client mitjançant el terminal físic.

Interfície d'Usuari Intuitiva:

Terminal equipat amb pantalla tàctil multilingüe que faciliti la interacció dels usuaris, amb retroalimentació visual i sonora per confirmar les respostes.

Gestió de Dades.

Software personalitzable que permet crear i distribuir enquestes, segmentar les respostes i gestionar l'anàlisi de dades de manera eficaç.

Seguretat de la Informació.

Sistema amb mesures de seguretat robustes com el xifrat de dades en trànsit i repositori.

Anàlisi i Informes:

Generació d'informes analítics amb visualitzacions gràfiques, permetent un accés a les dades recollides per a la presa de decisions.

Suport Tècnic:

Servei d'assistència tècnica, juntament amb actualitzacions periòdiques i formació per als usuaris.

Escalabilitat i Accessibilitat:

El sistema és escalable per adaptar-se a les necessitats creixents i dissenyat per ser accessible a tots els clients, incloent persones amb discapacitats.

VI. - DESENVOLUPAMENT TEMPORAL DEL SERVEI:

V.I.- Dates d'inici i finalització del contracte

2 de Gener de 2025 a 1 de Gener de 2027

V.II.- Terminis d'entrega

Abans de l'1 de Gener de 2025

VI.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI:

VII.I.- Acords de nivell de servei específics

Reemplaçament de qualsevol article no funcional en un plaç no major a 15 dies (laborables) des de l'avís de la incidència.

VIII.- Model de relació entre l'empresa adjudicatària i l'entitat contractant

Amb la periodicitat requerida en cada servei i amb un mínim de tres mesos, i dins d'un model de relació entre l'entitat i l'adjudicatari, amb la finalitat de mantenir una òptima dinàmica de servei, es realitzaran a petició de l'entitat contractant reunions de seguiment del contracte objecte del contracte basat. En aquestes hi seran representades les dues parts i es contrastaran com a mínim els següents punts:

- Revisió d'aquells indicadors de servei que s'acordin, tals com compliment qualitatiu del servei sol·licitat, etc.
- Revisió d'incidències.
- Potencials millores del procediment.
- Aportar criteris professionals respecte noves propostes de millora.

Caldrà tenir present l'empresa adjudicatària que, abans de començar l'activitat que impliqui accés a desenvolupar els treballs en una instal·lació de l'entitat contractant, serà condició obligada i indispensable complir amb el protocol establert en matèria de Coordinació d'Activitats Empresariales segons l'establert al RD. 171/2004.

Barcelona, a 29 d'Octubre de 2024

Sr. David González Inglés
Cap Àrea Servei al Client
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.