



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ PER A L'ADJUDICACIÓ DEL SERVEI DE CONSULTORIA PER A LA DEFINICIÓ I CONDUCCIÓ DE GRUPS DE TESTATGE DE PRODUCTES I/O SERVEIS MUNICIPALS, CONJUNTAMENT AMB LA CIUTADANIA DE VILADECANS (GRUP DE TÈSTERS CIUTADANS) (EXP. SISGR/AGI/Contractació/2025/10 – 13/2025/CSERV.)



ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE
2. CARACTERÍSTIQUES GENERALS I OPERATIVA DEL SERVEI
3. DURADA DEL CONTRACTE
4. REQUERIMENTS A L'EMPRESA
5. PERSONAL ASDCRIT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE
6. CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL
7. INFORMACIONS ADICIONALS



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació del servei de consultoria per a la definició i conducció de grups de testatge de productes i/o serveis municipals, conjuntament amb la ciutadania de Viladecans (grup de tèsters ciutadans) mitjançant el foment de la contractació de persones amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral, i amb mesures de contractació pública sostenibles

L'Ajuntament de Viladecans, des de l'àrea d'innovació social i govern relacional, vol millorar els seus serveis d'atenció ciutadana.

El plantejament és fer-ho a través de ciutadans i ciutadanes de Viladecans que ajuden a avaluar i millorar diferents serveis i/o productes municipals per fer-los més adequats a les necessitats de la ciutadania.

El projecte Testers va començar al 2024, amb una molt bona acollida per part de la ciutadania. S'hi han inscrit més de 170 ciutadans i ciutadanes, de les quals 60 han pogut participar als primers testatges: la nova Seu Electrònica, l'App Viladecans i la Web Municipal i on s'han recollit 162 propostes de millora, entre els tres tallers.

Els testatges dels diferents productes s'han fet a 3 nivells:

- _ Un primer nivell de testatge amb una consultora externa que ens ha ajudat a identificar millores en els productes i serveis proposats;
- _ Un segon nivell de testatge amb el grup municipal del projecte de transformació de l'atenció ciutadana (15 persones aprox.)
- _ Un tercer testatge amb la ciutadania (20 persones per testatge), en un procés que incorpora les millores en la metodologia recollides en el testatge anterior.

Per aquesta raó és molt important continuar amb el projecte, per poder seguir analitzant i testejant els serveis municipals, posant a la ciutadania al centre i poder arribar encara a més ciutadans i ciutadanes.

Durant els propers anys volem fer el testatge de com a mínim 3 productes o serveis municipals diferents/any. Tots els serveis i/o productes municipals coneixen la iniciativa i han de ser propositius pel que fa als serveis a testar.



El servei d' innovació social i govern relacional és en aquest cas el servei que defineix i condueix el grup de tèsters, posant-los al servei de la resta de departaments interns. En aquest sentit, fa de ròtula entre els diferents serveis municipals (que fan propostes de productes a millorar) i la ciutadania, que els testeja.

CODI CPV: 793150005 Serveis de recerca social

2.- CARACTERÍSTIQUES GENERALS I OPERATIVA DEL SERVEI

CARACTERÍSTIQUES GENERALS

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A CONTRACTAR

2.1 TASQUES

Contractació d'una consultora d'anàlisi i diagnosi de serveis a la ciutadania dins de la campanya de TESTERS del model d'atenció ciutadana. L'encàrrec inclou les següents tasques:

1. Elaboració d'una anàlisi prèvia dels tràmits i/o productes proposats pels diferents serveis, juntament amb els serveis tècnics de l'Ajuntament responsables dels serveis d'atenció ciutadana, a testar per la ciutadania:
 - Avaluació dels serveis i/o productes proposats conjuntament amb la unitat d'origen.
 - Identificació de les possibles millores
 - Definició i sistemes d'aprenentatge dels usuaris.
 - Definició d'objectius.
 - Proposta definitiva dels productes i/o serveis a testar.
 - Adaptació als objectius dels productes segons demanda dels responsables de cada servei municipal.
2. Gestió de la base de dades de ciutadans i ciutadanes (Tèsters), a partir de l'anàlisi prèvia i dels resultats de la campanya de comunicació i captació del projecte. La base de dades estarà composta per persones que tinguin interès en fer les proves dels serveis que es volen testear, en concret:
 - Seleccionar els perfils més adients per fer els testatges per a cada servei i/o producte;
 - Analitzar els diferents perfils dins la base de dades creada;
 - Crear la pròpia base de dades en funció de la idoneïtat per al producte que es vol testar.
 - Contacte i citació dels seleccionats per la realització dels tallers.
 - Confecció i anàlisi de qüestionari d'autoavaluacions dels participants al taller de testeig.



3. Tallers de Testeig:

- Definició de les tècniques i la metodologia que es faria servir per cada un dels productes.
- Formació i dinamització de les persones seleccionades per fer els testejos.
- Elaborar un calendari de la formació i de les proves de testeig.
- Implementació i conducció dels tallers.
- Tallers previs presencials amb tècnics de l'ajuntament i amb els responsables del serveis municipals a testejar de forma presencial.
- Tallers amb la ciutadania presencials on posar en pràctica les tècniques i la metodologia descrites i les propostes de millora dels tallers previs amb el grup motor.

4. Elaboració d'informes, un per cada taller de testatge, més un informe final, que inclogui el resum de les sessions a més de les propostes de millora dels productes i serveis proposats, en base als testatges que s'han dut a terme amb la ciutadania.

Cal que incorpori un sistema de seguiment i anàlisi d'indicadors de la implementació de les millores amb terminis concrets d'aplicació. És molt important crear una sistema d'anàlisi d'indicadors eficaç i eficient de mesura dels resultats en les diferents fases de les proves de serveis.

5. Reunions amb els responsables de cada servei per a definir un calendari d'implementació de millores. Inclou una reunió de tancament amb el responsable del producte i/o servei i del servei d'innovació social per analitzar les millores detectades i establir un calendari, així com una reunió de seguiment d'implementació de les millores, en un període comprès entre els 3 i 6 mesos posterior a la realització del taller.

6. Suport a la coordinació global del projecte (dedicació 1.5 hores setmanals) reunions online: (inclou definició i seguiment des tallers, gestió de tasques administratives derivades de les reunions, realització de presentacions, actualització de documents al repositori, etc.) .

3. DURADA DEL CONTRACTE

La durada de les prestacions del servei serà de dos anys, amb possibilitat d'una pròrroga anual, (per un màxim de 3 anys).

4. REQUERIMENTS A L'EMPRESA

L'empresa que resulti adjudicatària haurà de cobrir els següents requeriments :



- Aportar els recursos indispensables, incloent-hi els mitjans humans, materials i tècnics, per al desenvolupament d'aquest treball professional en la prestació del servei segons el que estipulen els apartats anteriors.
- L'horari de prestació del servei s'establirà en funció de les necessitats que proposi el Servei d'Innovació social i govern relacional de l'Ajuntament de Viladecans.
- Com es descriu en el punt següent, la propietat dels drets en la seva totalitat correspon a l'Ajuntament de Viladecans.

5. PERSONAL ADSCRIT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació d'adscriure a l'execució del contracte el següent personal:

- Un/a tècnic/a coordinador/a a càrrec del projecte. Consensuar les metodologies amb l'equip de treball i lidera els testatges amb la ciutadania.
- Un/a tècnic/a de suport a la definició metodològica i als testejos

Ambdues figures professionals hauran de tenir una experiència de 3 anys en tasques similars a les requerides per executar l'objecte d'aquest contracte.

6. CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Queda estrictament prohibit tot mal us, còpia en suport magnètic, òptic o paper, cessió a tercers, transferència, divulgació oral o escrita de la informació dels arxius de l'Ajuntament de Viladecans que puguin fer els tècnics de l'adjudicatari. També està estrictament prohibida qualsevol alteració, esborrat o alta d'informació dels arxius de l'Ajuntament de Viladecans sense l'autorització del personal intern.

Seguint el principi de subsidiarietat, l'adjudicatari es responsabilitza directament i absolutament de qualsevol de les actuacions que realitzin els seus operadors, i accepta qualsevol responsabilitat civil, penal i administrativa que es pugui derivar.

Un cop firmat el contracte d'adjudicació, i abans de que s'iniciï el servei, el personal de l'adjudicatari que realitzarà el servei objecte d'aquest contracte haurà de ser clarament advertit sobre aquests temes, igual que qualsevol tècnic que es pugui incorporar a la prestació d'aquest servei posteriorment.

L'Ajuntament de Viladecans es reserva el dret d'establir qualsevol tipus de marcatge dels seus fitxers, de manera que les seves característiques puguin constituir-se com a prova que possibiliti localitzar l'origen i els responsables d'eventuals cessions.

L'adquisició de drets tant dels seus titulars per a l'elaboració pròpia com per, en el seu cas, a l'explotació d'obres de tercers, es farà en favor de l'Ajuntament de Viladecans i



d'acord amb les condicions que aquesta té establertes i/o en el seu cas pugui establir en el futur.

Correspondran a l'Ajuntament de Viladecans la titularitat dels drets de propietat intel·lectual i/o industrial derivats dels productes produïts d'acord amb l'anterior, així com del seu títol i logo i en especial els drets de reproducció, distribució, comunicació pública, transformació, subtitulat, traducció i qualsevol altre que sigui atribuït al productor de les obres per part de l'ordenament legal, adquirit mitjançant la cessió dels titulars originaris d'obres preexistents o de les específicament creades per la seva incorporació a les obres.

L'adjudicatari s'obliga a obtenir les autoritzacions i/o cessions de drets que siguin necessàries en favor de l'Ajuntament de Viladecans per tal que aquest pugui exercir pacíficament els drets adquirits, exonerant de tota la responsabilitat derivada d'hipotètiques infraccions a l'Ajuntament.

Com a conseqüència de l'anterior, l'Ajuntament de Viladecans podrà efectuar en la forma que consideri convenient, de forma directa i/o a través de tercers, l'explotació dels esmentats productes, ja sigui en el marc del present projecte o per a qualsevol altra iniciativa, projecte o activitat municipal, corresponent-li íntegrament els ingressos que en el seu cas es derivin d'aquesta

L'empresa adjudicatària podrà fer-ne us dels mateixos, ja sigui com a referència o com a base de futurs treballs, sempre que disposi d'autorització expressa de l'Ajuntament de Viladecans.

El tractament de dades de caràcter personal que es pugui produir en el marc del present contracte s'haurà d'ajustar a la política de seguretat de l'Ajuntament de Viladecans.

Totes les dades relacionades amb l'activitat de l'Ajuntament de Viladecans que s'hagin de subministrar a l'empresa adjudicatària per a la realització dels serveis objecte del contracte, tindran el caràcter confidencials i hauran de ser tractades amb plenes garanties de seguretat, control d'accessos, deure de secret respecte de les informacions a les quals en tinguin accés i amb ple respecte a la normativa en matèria de protecció de dades. Seran, igualment, d'utilització exclusiva per a la finalitat per a la qual s'hagin facilitat.



L'empresa adjudicatària, s'obliga especialment a guardar la deguda confidencialitat i secret respecte dels fets, informacions, coneixement, documents i altres elements als quals tingui accés amb motiu de la prestació del servei, sense que pugui conservar còpia o utilitzar-los per a qualsevol finalitat diferent a les expressament recollides al present plec.

En el mateix sentit, el personal de l'empresa adjudicatària adscrit a la realització del present contracte només podrà tractar la informació de l'Ajuntament de Viladecans per a complir els serveis objecte del present plec amb l'obligació de no fer públics, cedir o alienar les dades que coneguin, amb la persistència d'aquesta obligació un cop finalitzat el contracte. L'Ajuntament de Viladecans es reserva el dret a l'exercici d'accions legals en el cas que sota el seu criteri es produeixi un incompliment d'aquest compromís.

7. INFORMACIONS ADDICIONALS

7.1 Llançament i seguiment del projecte

L'adjudicatari serà convocat a una reunió de llançament en els dies posteriors a la formalització del contracte. Es farà una reunió d'avaluació de la tasca realitzada anualment i també abans de la finalització del servei.

7.2 Persona responsable del seguiment del contracte

Laura Pardo Fernández, directora d'innovació social i govern relacional
lpardof@viladecans.cat.

Viladecans, en la data de la signatura electrònica