

Exp.: POSS240155

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

DENOMINACIÓ	REALITZACIÓ D'ENQUESTES PRESENCIALS DIGITALS PER RECOLLIR L'OPINIÓ DE LES PERSONES QUE HAN VINGUT A L'ESPAI USUARI A TERRASSA CICLE DE L'AIGUA EPEL
EXPEDIENT	POSS240155
PROCEDIMENT	OBERT SIMPLIFICAT SUMARI
TRAMITACIÓ	ORDINÀRIA

1	Objecte del contracte	3
2	Característiques tècniques del servei a prestar	3
3	Lloc de prestació del servei.....	4
4	Termini de garantia	4
5	Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals.....	5
6	Seguiment i control de l'execució del contracte	5
7	Penalitzacions	5

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte del present contracte la prestació de la realització d'enquestes digitals interactives d'ícones amb caretes que permetin valorar l'estat de satisfacció i reflecteixi la valoració de l'eficiència i la qualitat del servei donat en temps real als usuaris/es de l'oficina de TAIGUA i realitzar l'avaluació de la satisfacció dels ciutadans.

2 CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI A PRESTAR

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

El licitador haurà de realitzar una demostració de producte, virtual o presencial, mostrant les funcionalitats exigides.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts:

Els requeriments tècnics són els següents:

- **Aplicació Front Office (Usuari)**
 - Accés mitjançant dispositiu d'enquestes i via web amb protocol segur.
 - Accessible mínim amb els següents navegadors: Chrome, Firefox, Edge, Safari
 - Disponibilitat 24/7 en núvol de propietat o llogat pel licitador del servei (inclòs en el preu del servei).
 - Multi-idioma, mínim català i castellà.
 - Elecció de diferents canals de contacte, com ara enviament d'enquestes per SMS, WhatsApp, email, integrat en pop-ups per web/app.
 - Elecció d'un mínim de 5 opinions. (Molt insatisfet, insatisfet, neutral, satisfet i molt satisfet)
 - Possibilitat de fins a un màxim de 10 preguntes amb capacitat de definir una seqüència de preguntes o unes altres en funció de respostes anteriors (p.ex. si una puntuació en un ítem és baixa preguntar motius, però si és una puntuació alta no)
 - Detecció d'ús de respostes no vàlides (respostes fetes per nens, insults, ...)
- **Aplicació BackOffice (Gestor/Analista de dades)**
 - Plataforma d'anàlisi de dades en temps real.
 - Distribució d'informes predefinits automàtics; Enviament d'informes per email gestionats per l'administrador i sota demanda.
 - Disseny personalitzat de l'enquesta d'acord amb la imatge corporativa de TAIGUA.

- Disponibilitat 24/7 en núvol de propietat o llogat pel licitador del servei (inclòs en el preu del servei).
- Accessible amb un dels següents navegadors: Chrome i/o Firefox i/o Edge
- Categorització de comentaris amb IA.
- Dispositiu físic d'enquestes (Terminal):
 - Servei connexió 4G inclòs a la tarifa de servei.
 - Plataforma disponible 24/7 en el núvol.
 - Programació horària (encès/apagat).
 - Alimentació corrent elèctrica 220V amb protecció per a que no es pugui desconnectar del dispositiu fàcilment.

Les característiques d'atenció i nivells mínims servei (SLA) són:

- Ha d'existir com a mínim 2 línies de contacte amb el servei tècnic.
- Número de telèfon fix o mòbil (telèfons que no poden tenir tarificacions especials amb sobrecost 902 o similars, sí s'admeten telèfons gratuïts).
- Email i/o Aplicació de registre d'incidències.
- Control remot i servei tècnic continu 24/7 amb avisos a les persones de contacte designades per TAIGUA en cas de detectar fallo del sistema d'enquestes (no poder connectar-se a la màquina, no detectar-se enquestes realitzades durant dos dies seguits,...).
- Suport per assegurar la implementació, incloent assistència amb la integració i suport continu.
- SLA
 - Temps de resposta < 30 min
 - Temps de resolució d'incidències < 4 h
 - Temps de reposició del dispositiu d'enquestes < 48 h
 - Temps d'implementació de modificació creació de noves enquestes (utilitzant models d'enquesta existents) < 72 h
 - Temps de servei (temps que el servei ha d'estar actiu i funcionant) > 98%

3 LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El maquinari d'obtenció de les enquestes estarà a Plaça de Jaume Jover nº 1 08223 Terrassa. La connexió al servei mitjançant dispositiu d'enquestes es podrà fer des de qualsevol lloc dins la població de Terrassa i a qualsevol lloc per les enquestes que es realitzin mitjançant connexió web, aplicacions, etc.

4 TERMINI DE GARANTIA

La durada del contracte.

5 OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball de l'entitat, TAIGUA vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.
3. TAIGUA facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'article 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.
4. El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:
 - a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altra documentació que TAIGUA consideri convenient o necessari.
5. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per TAIGUA en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar el documents a través de la mateixa plataforma.

6 SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran quan TAIGUA ho consideri necessari per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

7 PENALITZACIONS

- A partir de doblar els temps de resolució, reposició o implantació es podrà aplicar una penalització del 5% de la facturació del mes en que s'ha produït, incrementant-se en 1% més per cada 6h de retard que es sobre acumulin d'aquest doble de temps inicial.

- Que el temps de servei estigui per sota del 98% podrà implicar una penalització d'un 1% sobre la facturació del mes en curs per cada 2% de baixada del servei.
- Si el temps de servei baixa per sota del 90% podrà significar la baixa del servei sense cap tipus de preavís i la no acceptació de la factura del mes en curs.

Terrassa, a la data de la signatura digital

Jordi Torredemer

Cap de servei de Comunicació, Transparència, Ed. Ambiental i Serveis generals

Terrassa Cicle de l'Aigua, EPEL