



PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SISTEMA D'AVALUACIÓ CONTÍNUA DE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES DE L'OFICINA VILADECANS INFORMACIÓ

1. ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ NECESSITAT

L'Ajuntament de Viladecans, amb una clara intenció de millorar els seus serveis públics, té l'objectiu de millorar la seva atenció ciutadana en termes de proximitat, transparència i sobretot amb la prioritat d'estar orientada a les persones, per això impulsa el projecte d'innovació **"Millora de l'atenció ciutadana mitjançant l'anàlisi de la percepció i l'experiència de la ciutadania"**. Per fer-ho possible, es fa necessari contractar un **sistema d'avaluació** que permeti conèixer, en temps real, com viu la ciutadania la seva experiència en l'atenció rebuda a l'Oficina Viladecans Informació (en endavant OVI).

La participació activa de les persones i l'enfocament d'una atenció més humana, propera i de qualitat fan imprescindible disposar d'eines que ajudin a captar la seva opinió de manera continuada i integrada en el funcionament habitual de l'organització. Aquest sistema ha de facilitar:

- **Enfocar la qualitat del servei** cap als aspectes que realment aporten valor a les persones ateses.
- **Detectar àrees de millora** a partir de l'anàlisi sistemàtica de les respostes obtingudes mitjançant enquestes de satisfacció i altres canals de feedback.
- **Avaluar l'impacte de les millores introduïdes**, identificant si modifiquen positivament l'experiència de la ciutadania.

L'eina ha de recollir l'opinió de les persones de forma propera a l'experiència viscuda, amb capacitat per captar aspectes relacionats amb **la informació rebuda, el tracte, el confort, la intimitat o la confidencialitat**, entre d'altres. Així mateix, ha de funcionar com **un canal estable de captació de feedback**, que afavoreixi la participació ciutadana i permeti obtenir un retorn qualitatiu valuós.

En resum, la contractació d'aquest sistema és imprescindible per garantir una avaluació rigorosa i continuada de l'atenció ciutadana, que permeti avançar cap a una administració més escoltadora, propera i eficient.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI SOL·LICITAT



SERVEI D'INNOVACIÓ DIGITAL I
GOVERNANÇA DE LES DADES
EXP.: 50/2025/CMSUBM2

Contractació del sistema d'avaluació contínua de la satisfacció de les persones usuàries de la OVI.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar :

- 1 Terminal físic amb pantalla tàctil per fer l'enquesta post-servei de la OVI en règim de lloguer.
- Facilitar una plataforma d'anàlisi al núvol en temps real dels resultats obtinguts.
- Assignar un gestor de compte per a suport

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un sistema de mesura i anàlisi de la satisfacció ciutadana en temps real basat en els següents elements concrets:

Es prestarà 1 **terminal** instal·lada per part de l'empresa a la OVI per a recollir feedback mitjançant enquestes tàctils.

- Pes mínim de 8 kg per garantir estabilitat i evitar robatoris.
- Visibilitat condicional de les opcions de resposta segons la ubicació del terminal.
- Gestió remota del terminal per incidències, actualitzacions i configuració horària.
- Programació horària per dia i servei (ex.: apagats caps de setmana).
- Cobertura de totes les incidències: reparació/substitució en 48 h, sense cost.
- Pantalla de monitoratge en temps real amb: senyal 4G, bateria, estat del dispositiu, versió de l'enquesta, respostes pendents d'enviament, brillantor, ubicació.
- Connexió amb targeta 4G multi operador inclosa (no WiFi de l'Ajuntament).
- Funcionament **offline** amb enviament de dades posterior.
- Terminal en **mode quiosc**, plug & play, amb programari d'enquesta preinstal·lat.
Autenticació amb estàndard OAuth 2.0 i encriptació bCrypt o equivalent. Protecció antivirus amb ISO 22196. Compliment del **marcat CE** vigent.

3.MOTIVACIÓ DE LA NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE



SERVEI D'INNOVACIÓ DIGITAL I
GOVERNANÇA DE LES DADES
EXP.: 50/2025/CMSUBM2

Atesa la insuficiència dels mitjans personals i materials amb que compta l'Ajuntament de Viladecans per a cobrir les necessitats que es tracten de satisfer amb el contracte, com a conseqüència de la impossibilitat de destinar total o parcialment el personal que actualment presta serveis a la corporació, així com la impossibilitat de contractar nou personal a la plantilla municipal per limitacions pressupostàries es redacta el present contracte.

L'adjudicació d'aquest contracte es tramita mitjançant contracte menor, per raó de la seva quantia i d'acord amb els principis d'eficiència i celeritat.

CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES MÍNIMES I OBLIGATÒRIES DEL SERVEI

- **PLATAFORMA D'ANÀLISI AL NÚVOL EN TEMPS REAL**

Es disposarà d'una **plataforma de Business Intelligence al núvol**, amb capacitat d'anàlisi numèrica i gràfica dels resultats **en temps real**. Aquesta plataforma ha d'incloure, com a mínim, les funcionalitats següents:

- **Quadres de comandament personalitzables** amb les principals mètriques de satisfacció.
- **Filtre de segmentació temporal** per analitzar períodes concrets, amb opcions de selecció per dia, setmana, mes, trimestre, any, últims 30 dies, últims 7 dies i període personalitzat.
- **Comparació entre períodes seleccionats**, definits també de manera personalitzada.
- Capacitat per mostrar les **categories de servei** de manera agregada, comparativa o individualitzada.
- **Filtrat, segmentació i comparació** de la informació segons categories de tràmits/serveis i segons diferents punts o oficines d'atenció.
- **Anàlisi individual** de les preguntes de resposta oberta, amb aplicació dels filtres anteriors o vinculant-les amb el valor NPS de la resposta que ha generat el comentari, mostrant data i etiqueta de l'àrea corresponent.



SERVEI D'INNOVACIÓ DIGITAL I
GOVERNANÇA DE LES DADES
EXP.: 50/2025/CMSUBM2

- **Apartat de rànquings** per serveis, àrees, unitats o centres, amb gràfics comparatius de tipus **Top 2 Boxes** i **NPS** per cada pregunta de valoració.
- Funcionalitat per **copiar dades de tots els gràfics** en format taula, amb opció de **transposició**, per enganxar en fulls de càlcul.
- **Descàrrega de resultats en brut**, amb hora, data, segmentació, idioma i canal, en format Excel, directament des de la plataforma.
- **Emmagatzematge de dades** rebudes durant un període mínim de **36 mesos**.
- Tots els **accessos al sistema**, inclòs l'accés a la plataforma de Business Intelligence, han d'estar **protegits amb autenticació OAuth 2.0**.
- Possibilitat de **descàrrega d'informes i presentacions en PDF**, tant en format vertical com horitzontal, i també de **gràfics individuals en PDF**.
- La plataforma d'anàlisi ha de fer ús d'un **sistema de memòria cau local** actualitzada dinàmicament, per garantir **velocitat instantània** en la descàrrega i visualització amb volums de dades mensuals o anuals elevats.

L'empresa haurà de garantir :

Que disposa de :

1.Certificació ISO 9001 de Qualitat

Disposar de **certificació ISO 9001 de Qualitat**, que acredita sistemes de gestió de la qualitat i estableix requisits que demostren la capacitat per oferir productes i serveis que compleixin les expectatives del client i la normativa aplicable.

2.Certificació ISO 27001 de Seguretat

Disposar de **certificació ISO 27001 de Seguretat**, que acredita sistemes de gestió de la seguretat de la informació (SGSI) que protegeixen la



**SERVEI D'INNOVACIÓ DIGITAL I
GOVERNANÇA DE LES DADES
EXP.: 50/2025/CMSUBM2**

confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació mitjançant l'avaluació de riscos i la implementació de controls de seguretat adequats.

4- PRESSUPOST DE LICITACIÓ

El pressupost de licitació del contracte serà d'un total 2.300 € (IVA inclòs).

B.I. 1.900,82 €

IVA 399,17 €

TOTAL 2.300 €

Viladecans, en la data de signatura electrònica

Ajuntament de Viladecans
VICENTE FERNANDEZ JALDON
13/11/2025 11:43:13