



Unitat tramitadora: Unitat OAC
AJT/13166/2025
Codi document: OAC1AI007I

Assumpte: Contractació del servei d'assistència i acompanyament en la utilització de les plataformes de tramitació electròniques

Peticionari: AJUNTAMENT DE VIC

Qui sotasigna, personal tècnic de l'Ajuntament de Vic

INFORMA

Aquest informe té com a objectiu valorar la demostració realitzada per l'empresa Adtende S.L., amb NIF B67503920, per a licitar el contracte del servei d'assistència i acompanyament en la utilització de les plataformes de tramitació electrònica.

La demostració s'ha fet en línia per donar compliment als requeriments del Plec de prescripcions tècniques (PPT) ja que a l'apartat b de la clàusula 17 estableix que per a valorar dos dels ítems definits en relació amb el "control de la qualitat del servei", caldrà que les empreses licitadores realitzin una demostració dels sistema proposat. La Mesa de contractació convocarà a cada empresa licitadora per fer aquesta demostració del sistema proposat de forma telemàtica.

Concretament, aquests ítems són:

- Que disposi d'una **estètica intuïtiva i neta**, que sigui una eina fàcilment interpretable a nivell d'usuari i no sigui necessari un acompanyament tècnic intensiu per a conèixer-la i que tingui una aparença "friendly".
- Que sigui **fàcilment utilitzable**, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar

La demostració s'ha realitzat el dia 2 de febrer de 2026 a les 10.00 h. Hi ha assistit la Cap del Servei d'Administració digital i ciutadania i la Cap de la Unitat Administrativa de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Per fer la demostració s'han fet diferents accions. La primera, una trucada telefònica al servei d'OAC 360º per a poder respondre l'enquesta que es fa a l'usuari després d'una atenció. S'ha pogut comprovar que el sistema de recollida de la satisfacció de l'usuari és àgil, ràpid i senzill. Es fan 3 preguntes correctes i fàcils de respondre per part de l'usuari.

També s'ha enviat un correu electrònic per a resoldre un dubte i veure com és el sistema d'avaluació de l'atenció rebuda. S'ha rebut un correu electrònic en el que s'informa de manera breu però concisa que s'ha solucionat el tiquet i que es vol saber la satisfacció de l'usuari amb la solució. Permet marcar la satisfacció en una escala de l1 al 5 i afegir comentaris. També es considera àgil i fàcilment utilitzable.



A continuació s'ha mostrat la plataforma on es poden consultar totes les dades recollides per Adtende relatives a les atencions realitzades. Entre elles, hi ha els resultats de les valoracions dels usuaris. La plataforma té una estètica intuïtiva i neta, és molt fàcil d'utilitzar i d'interpretar i no es requereix cap acompanyament per a entendre i extreure'n les dades.

Per tot això, es considera que els dos ítems pendents de valorar se'ls pot atorgar una puntuació de 3 punts a cadascun, concretament:

Control de qualitat del servei	Estètica intuïtiva i neta (màxim 3 punts)	Disseny amigable i accessible	3 punts
	Operativitat del sistema (màxim 3 punts)	Sistema àgil i fàcil d'usar	3 punts

Per tant, la puntuació obtinguda en aquesta demostració és de **6 punts**.