



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ENQUESTA INTERACTIVA

1.- SITUACIÓ ACTUAL

Actualment l'Agència disposa del servei d'enquesta interactiva Ratenow per a avaluar la satisfacció ciutadana en l'atenció rebuda pel seu personal a les seus del carrer de la Diputació, 92 de Barcelona i al carrer Cardenal Vidal i Barraquer, 12-14 de Tarragona.

Les eines de recollida de dades digitals interactives permeten dotar el procés de realització i anàlisi d'enquestes d'una participació més gran, un mesurament continu i en temps real (en lloc d'una foto fixa en un determinat període de l'any), i de flexibilitat espacial que permet segmentar les dades per ubicació/servei/especialitat de forma molt directa. A més, aquestes eines resulten molt atractives des del punt de vista del visitant, per ser fàcils d'usar, res intrusives i introduir un component lúdic.

Les dades demanades amb aquest sistema i la seva anàlisi automatitzada faciliten el desenvolupament d'accions de millora en els serveis prestats que alhora repercuteix positivament en la percepció de la qualitat dels serveis esmentats per part del visitant.

Aquest servei d'enquesta interactiva Ratenow consisteix en:



- Lloguer de 2 dispositius Ratenow per les instal·lacions del carrer Diputació i 1 per la delegació de Tarragona. Tots 3 han de ser amb connexió wifi. Aquests dispositius són amb pantalla tàctil (tablet més peu de suport).
- Manteniment i servei tècnic dels dispositius durant la vigència del contracte.
- Enquestes personalitzades amb 3 idiomes diferents (català, castellà i anglès) i modificables depenent del que es vulgui valorar (informació ajuts, cèdules, adjudicacions, ...)
- Els usuaris un cop atesos pel personal de l'Agència poden fer suggeriments i crítiques immediatament mitjançant els dispositius instal·lats.
- Els resultats recollits pels dispositius es traspassen al núvol en temps real, per tal de poder en qualsevol moment extreure les dades recollides i valorar-les.

2.- OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest plec de condicions tècniques té per objecte definir l'abast i les condicions de prestació que hauran de regir per a la contractació del servei d'enquesta interactiva per al sistema d'avaluació contínua de la satisfacció dels usuaris de l'Agència a les seus del carrer Diputació, 92 de Barcelona i al carrer Cardenal Vidal i Barraquer, 12-14 de Tarragona.

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Dissenyar, revisar i/o actualitzar els instruments de mesura mitjançant enquestes digitals interactives per conèixer l'opinió dels usuaris de l'Agència, segons les necessitats de la mateixa a cada moment.
- Preparar i executar el treball de programació de les enquestes digitals a cada àmbit d'aplicació i segment que defineixi l'Agència.
- Proporcionar els canals de distribució de les enquestes digitals:
 - 3 terminals de peu de feedback per a mesurament en calent
 - Enviament d'enquestes per WhatsApp
- Proporcionar una plataforma d'anàlisi en el núvol en temps real dels resultats obtinguts.

3.- CARACTERÍSTIQUES TÈCNiques MÍNIMES DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un sistema de mesurament i anàlisi de la satisfacció del visitant en temps real basat en aquests elements concrets:

- **Disseny i programació d'enquestes digitals** personalitzades per als diferents equipaments de l'organització per a mesurament continu i en temps real de l'experiència dels visitants.
- **Canals de distribució** d'aquestes enquestes i captació de respostes:
 - **3 terminals de feedback tàctils**, per a mesurament en calent / in situ de l'experiència en els diferents equipaments.
 - **Solució de feedback digital a través de missatges de WhatsApp**
- **Plataforma d'anàlisi** de resultats al núvol en temps real, amb jerarquia d'accés segmentats per servei/especialitat, i enviament d'informes automàtics en PDF/Excel programables als diferents usuaris.

3.1.- DISSENY I PROGRAMACIÓ D'ENQUESTES DIGITALS

A continuació es descriuen les característiques tècniques de cada element del servei:

- El disseny de l'enquesta personalitzat per a cada ubicació amb possibilitat de modificacions al disseny i/o capacitat de segmentació de les enquestes anualment.
- Enquesta de fins a 20 preguntes amb capacitat per incloure lògica condicionada.
- Enquesta que inclogui diferents tipologies de preguntes, entre les quals les següents:

- ❖ Puntuació neta del promotor



- ❖ Pregunta de valoració de 3 caretes
 - ❖ Pregunta de valoració de 1-5 caretes
 - ❖ Comentaris lliures
 - ❖ Camps per deixar dades de contacte (amb text legal i botó d'acceptació de termes i condicions).
 - ❖ Pregunta d'opcions predefinides (selecció única)
 - ❖ Pregunta d'opcions predefinides (múltiple selecció)
- Disseny personalitzat de l'enquesta d'acord amb la imatge corporativa/manual d'estil de l'Agència, incloent-hi:
 - ❖ Imatge de fons personalitzable a cada pregunta
 - ❖ Pàgina d'agraïment final personalitzable
 - ❖ Logotip de l'Agència a cada pregunta
 - Capacitat per dissenyar una enquesta diferenciada, amb els seus logos i imatges respectius, per equipament.
 - Possibilitat de multi-idioma: fins a 7 idiomes, però com a mínim el català, el castellà i l'anglès.

3.2.- CANALS DE DISTRIBUCIÓ: TERMINALS DE FEEDBACK TÀCTILS

- Prestació de 3 terminals a instal·lar en les seus de l'Agència de Barcelona i Tarragona, per al feedback dels usuaris de les enquestes tàctils.
- Els terminals han de tenir un pes mínim de 8 quilos per garantir-ne l'estabilitat i evitar-ne el furt.
- Visibilitat d'opcions dins de preguntes d'una mateixa enquesta segons la ubicació dels terminals.
- Sistema de gestió remota a tots els terminals per intervenir remotament davant de qualsevol incidència de programari, canvi de la configuració d'horari i actualització de versió de programari.
- Horari configurable per terminal perquè s'encengui i s'apagui automàticament d'acord amb l'horari de cada seu. Capacitat per configurar un horari diferent depenent del dia (per exemple, que romanguin apagats els dilluns).
- Cobertura de qualsevol incidència en relació amb el terminal, incloses reparacions i substitució del terminal en 2 dies hàbils sense cost addicional. Els terminals són de propietat de l'adjudicatari i el manteniment correspon a l'adjudicatari.
- Pantalla de monitoratge en temps real de l'estatus de tots els dispositius, amb els següents paràmetres: intensitat de senyal a partir de 4G, estat de la bateria, funcionament del dispositiu, versió d'enquesta, respostes desades no enviades, brillantor de la pantalla, ubicació.
- Funcionament offline de l'enquesta i el terminal davant de possibles pèrdues de connexió. El terminal desa les respostes i les envia quan torna a trobar connexió.
- Els terminals han d'estar assegurats en mode quiosc de manera que només es pugui executar el programari d'enquesta.
- Terminals plug & play: s'han de lliurar acoblats i configurats, llestos per utilitzar sense necessitat de muntatge.
- Els terminals que capten dades han d'assegurar-ne la fiabilitat, i per això s'han d'autenticar davant del servidor que rebí la informació mitjançant l'estàndard OAuth 2.0 i encriptació de claus mitjançant estàndard bcrypt o equivalent. Són els estàndards de seguretat mínims requerits.

- Els terminals han d'incorporar un sistema de protecció antivírica amb estàndard certificat ISO 22196 i ISO 21702.
- Filtres anti-spam al sistema per evitar biaixos a la mostra mitjançant algorismes de temps de resposta, detecció de comentaris incoherents, emails invàlids i paraules intel·ligibles.

3.3.- CANALS DE DISTRIBUCIÓ: FEEDBACK DIGITAL WHATSAPP

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar la funcionalitat d'enviament de missatges a usuaris a través de WhatsApp, amb consentiment explícit previ de l'usuari i d'acord amb la normativa aplicable en matèria de protecció de dades i comunicacions electròniques.

L'empresa adjudicatària ha de ser Tech Provider de Meta (WhatsApp), no una empresa que presti el servei a través d'un tercer que sigui qui ostenti aquesta condició. Aquest requisit té com a finalitat garantir que l'empresa adjudicatària disposa de capacitat tècnica directa per a la gestió del canal, evitant dependències innecessàries d'intermediaris i millorant la traçabilitat, la continuïtat del servei i la capacitat de suport tècnic. Per a acreditar-ho l'empresa adjudicatària haurà d'aportar una captura de pantalla del panell oficial de Meta on consta l'estat de verificació (del portal de META) i una declaració responsable signada indicant aquesta condició i l'abast funcional associat

La solució haurà de permetre que els missatges s'enviïn en nom de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, utilitzant la identitat de remitent definida per aquest canal (número i compte de WhatsApp Business de l'organització, quan sigui aplicable), encara que l'operativa tècnica de l'enviament sigui gestionada per l'adjudicatari com a proveïdor tecnològic del servei.

Aquesta funcionalitat haurà de permetre l'enviament de comunicacions vinculades al servei d'avaluació de l'experiència de l'usuari després d'una interacció amb l'Agència, incloent-hi, entre d'altres, l'enviament d'invitacions a enquesta després d'una cita prèvia.

L'adjudicatari haurà de disposar de la capacitat tècnica i dels permisos necessaris per administrar i operar el canal de WhatsApp Business en nom de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, incloent-hi, entre d'altres, les funcionalitats següents: configuració tècnica del canal d'enviament, alta, vinculació i manteniment del número associat (quan sigui aplicable), creació, gestió i actualització de plantilles de missatge, enviament de missatges vinculats al servei contractat, monitoratge tècnic bàsic del canal (estat dels enviaments, incidències, etc.), suport en processos de validació requerits per la plataforma i manteniment operatiu del canal durant la vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'integrar el canal d'enviament per WhatsApp amb els sistemes de l'Agència (o amb les fonts de dades habilitades per aquesta), amb la finalitat d'automatitzar l'enviament d'invitacions a enquesta després de l'atenció a l'usuari, especialment en processos associats a la cita prèvia.

La solució haurà de permetre que l'usuari rebi el missatge identificant clarament l'Agència com a entitat emissora de la comunicació, encara que l'enviament tècnic sigui executat per l'adjudicatari com a proveïdor tecnològic autoritzat.

L'adjudicatari haurà de gestionar la creació, adaptació, validació i manteniment de les plantilles de missatge necessàries per al servei, d'acord amb els requisits tècnics i operatius de Meta/WhatsApp, incloent suport a l'Agència en la definició del contingut.

La solució haurà de permetre el registre i la consulta d'informació bàsica dels enviaments realitzats, incloent com a mínim la data i hora, l'estat de l'enviament, la plantilla utilitzada i les incidències tècniques, respectant en tot cas la normativa de protecció de dades.



- Solució d'enviament de missatges de WhatsApp. L'Agència proporcionarà només el número de telèfon.
- La modalitat d'importació per a que l'Agència pugui enviar la informació dels usuaris a l'adjudicatari haurà de ser automàtica mitjançant API (o mecanisme automàtic equivalent i segur per a evitar processos manuals i garantir traçabilitat). L'API és un mitjà a través del qual l'Agència intercanviarà la informació dels enquestats (p. ex. Telèfon i dades mínimes de l'atenció/cita) amb l'adjudicatari per integrar-les a les respostes de l'enquesta.
- La solució ha de permetre configurar tots els paràmetres necessaris i controlar-ne el funcionament de manera remota. Per aconseguir-ho, ha d'incloure pantalles específiques per a la importació de dades, així com pantalles de registre (logs) i de monitoratge de l'activitat. Tot plegat ha de facilitar la verificació del correcte funcionament i garantir un seguiment adequat del servei.

3.4.- PLATAFORMA D'ANÀLISI AL NÚVOL EN TEMPS REAL

- Plataforma de Business Intelligence (plataforma/eina per a transformar la informació en coneixement, amb l'objectiu de millorar el procés de presa de decisions a una empresa) al núvol amb anàlisi numèrica i gràfica dels resultats en temps real. El Business Intelligence inclourà almenys aquestes funcionalitats:
 - ❖ Quadres de comandaments personalitzables amb les principals mètriques de satisfacció.
 - ❖ Filtre de segmentació de dates per analitzar un període concret, incloent-hi possibilitat de seleccionar per dia, per setmana, per mes, per trimestre, per any, els darrers 30 dies, els darrers 7 dies i un període personalitzable.
 - ❖ Possibilitat de comparar les dades del període seleccionat per un període anterior seleccionat també de manera personalitzada.
 - ❖ La plataforma d'anàlisi ha de ser capaç de mostrar les especialitats agregades, comparades i individualment.
 - ❖ Filtratge, segmentació i comparativa de la informació segons els filtres aplicats a l'enquesta (per exemple, el perfil del visitant).
 - ❖ Anàlisi individual de les preguntes de text lliure, podent atendre tots els filtres especificats al punt anterior o al valor NPS que s'indiqui en la resposta que va generar el comentari indicant tant la data com l'etiqueta de perfil la que correspon el comentari.
 - ❖ Apartat de Rànquing per Equipaments que mostra gràfics comparatius de NPS (Net Promoter Score, índex de promotors net. Per a mesurar la lleialtat dels clients d'una empresa, basant-se en les recomanacions).
 - ❖ Funcionalitat de copiar les dades de tots els gràfics en format taula, amb opció de transposar les dades, per enganxar-les a un full de càlcul.
 - ❖ Resultats en brut (amb l'hora, la data, la segmentació, l'idioma, el canal) descarregable en Excel des de la mateixa plataforma.
 - ❖ Emmagatzematge de les dades rebudes, almenys, 36 mesos a la plataforma.
 - ❖ Possibilitat d'accés a totes les dades de forma automatitzada via API (és un mitjà estàndard d'intercanvi de dades entre els servidors de l'empresa adjudicatària amb els de l'Agència).

- La plataforma permetrà que **cada equipament tingui el seu propi quadre de comandament**, amb les seves dades, i també **un quadre general** que mostri la informació de **tots els equipaments junts** per tenir una visió global de l'organització.
- Tots els usuaris actuaran com a usuari administrador i podran accedir a totes les dades de tots els equipaments.
- S'han d'incloure un mínim de 10 llicències d'accés a la plataforma BI, entre llicències globals i llicències segmentades per equipaments individuals.
- Tots els accessos al sistema (inclosos els accessos a la plataforma d'anàlisi del Business Intelligence) estan protegits sota sistema d'autenticació Oauth 2.0.
- Possibilitat de descarregar informes/presentacions en PDF en vertical i en horitzontal de tots els gràfics mostrats a la plataforma. Possibilitat de descarregar els gràfics en PDF de manera individual.
- Accés web amb sistema de cachés locals actualitzades dinàmicament si es reben respostes de dates anteriors (dispositius temporalment sense cobertura). La descàrrega de dades incrementalment proporciona un accés gairebé immediat a la nova informació disponible i permet la consulta i l'anàlisi dels descarregats fins i tot si es perd l'accés a internet.
- Eina d'enviament d'informes periòdics per correu electrònic a diferents responsables de l'Agència amb jerarquia de permisos i paràmetres configurables, sense necessitat que es connectin al Business Intelligence. Per exemple: que els usuaris predeterminats rebin mensualment un informe PDF i Excel amb les dades segmentades directament a la bústia de correu, sense haver d'entrar a la plataforma de BI.

L'empresa proposada com adjudicatària, i per tal de comprovar que compleix amb els requisits demanats, haurà d'acreditar el compliment dels requisits amb imatges i pantalles de l'editor d'enquestes, els canals de feedback (WhatsApp i terminals) i la plataforma d'anàlisi i les funcionalitats.

Les empreses hauran d'haver implantat projectes de la mateixa indole com a mínim en 5 organitzacions d'atenció ciutadana de l'últim any. L'empresa adjudicatària ho haurà d'acreditar aportant com a mínim 5 certificats.

4.- TERMINI MÀXIM PER A LA POSADA EN MARXA DEL SERVEI

L'adjudicatari del contracte haurà de començar la prestació efectiva del servei, incloent-hi la instal·lació dels terminals amb les enquestes configurades, en el termini màxim de 15 dies naturals a partir de l'endemà de la formalització del contracte, llevat que en la seva oferta hagués ofert un termini menor.