



ATL
Ensa d'Abastament
d'Aigua Ter-Llobregat

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
DESENVOLUPAMENT DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIO DEL CLIENT PELS ANYS 2026
I 2028**

1. ANTECEDENTS
2. OBJECTE
3. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS
4. REQUISITS DELS LICITADORS
5. SEGURETAT I SALUT LABORAL
6. PROTECCIÓ DE DADES
7. TERMINI D'EXECUCIÓ DELS TREBALLS
8. PRESSUPOST
9. ABONAMENT
10. RELACIÓ AMB PROVEÏDORS



1. ANTECEDENTS

El Decret Llei 4/2018, de 17 de juliol, pel qual s'assumeix la gestió directa del servei d'abastament d'aigua a poblacions per mitjà de les instal·lacions de la xarxa d'abastament Ter-Llobregat de titularitat de la Generalitat, estableix que ATL és una entitat de dret públic de la Generalitat de Catalunya amb personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i financera, i plena capacitat d'obrar per al compliment de les seves funcions.

Atès els art. 2.1 i 3 del Decret Llei 4/2018, de 17 de juliol, es crea ATL amb l'objectiu de prestar el servei públic d'interès i competència de la Generalitat pel que fa a la producció i subministrament d'aigua potable per a l'abastament de poblacions per mitjà de les instal·lacions de la xarxa d'abastament Ter-Llobregat de titularitat de la Generalitat, i construir, conservar, gestionar i explotar aquesta xarxa.

El present Plec de Prescripcions Tècniques fa referència a un expedient de contractació pel qual es volen contractar els serveis de desenvolupament de les enquestes de satisfacció de client pels anys 2026 i 2028.

2. OBJECTE

L'objecte d'aquest plec és definir les condicions tècniques que han de regir els treballs de desenvolupament de les enquestes de satisfacció de client pels anys 2026 i 2028, i que donen compliment a la norma UNE-EN ISO 9001:2015, que estableix en el punt 9.1.2 "Satisfacció del client. L'organització ha de realitzar el seguiment de les percepcions dels clients del grau en què es compleixen les seves necessitats i expectatives. L'organització ha de determinar els mètodes per a obtenir, realitzar el seguiment i revisar aquesta informació" ATL realitza una enquesta per mesurar la satisfacció del client d'ATL cada dos anys.

Així doncs, l'objecte del present document és l'establiment de bases tècniques que han de regir la contractació d'aquest servei, definint les següents actuacions a realitzar:

- Descripció del servei a contractar.
- Definició dels treballs a realitzar.
- Determinació de les prescripcions tècniques exigides sobre l'equip necessari per a l'execució dels treballs.
- Definició del termini d'execució dels treballs.
- Determinació del pressupost de licitació d'execució dels treballs.

3. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS

Els treballs a contractar consisteixen en:

- Revisar el qüestionari utilitzat en la darrera edició de l'enquesta enviada als clients d'ATL l'any 2024. Valoració conjunta amb ATL. L'univers d'anàlisi serà el següent:
 - Ens local i supramunicipals.
 - Companyies gestores de la xarxa d'abastament en baixa.
- Enviament de la carta de presentació als contactes de la base de dades, i enviament de l'enquesta, incloent recordatoris, fent seguiment telefònic, i enviaments personalitzats als contactes que no hagin respost en el temps acordat amb ATL.
- Anàlisi de les dades. A partir de la informació recopilada durant el treball de camp, es procedirà a la depuració de les bases de dades, recodificació de les variables que ho requereixin i anàlisi estadística.

Aquest anàlisi ha d'incloure:

- Control de duplicats i coherència de respostes.
- Tractament de valors perduts (NS/NC) i definició de bases (N) per indicador.
- Preparació d'indicadors comparables amb les onades: 2017-2024/2026/2028
- Elaboració del document final i presentació a la Direcció d'ATL i si es considera oportú, es presentaran els resultats en una jornada/sessió als clients.
- Visualització de les dades del projecte mitjançant un quadre de comandament en Power BI.

Al final de cada projecte (enquesta 2026 i enquesta 2028), caldrà lliurar els següents documents:

- Base de dades de contactes actualitzada (a partir del seguiment telefònic).
- Document final de resultats en format Power Point (o similar).
- Quadre de comandament Power BI (fitxer.pbix i/o publicació segons determini ATL).

3.1. ABAST DEL PROJECTE

Les fases del servei a desenvolupar es descriuen a continuació. Aquestes fases són aplicables tant a l'any 2026 com al 2028.

| | |
|------------------------------------|---|
| Fase 1. Preparació treball de camp | Revisió qüestionari del 2024 |
| | Confecció qüestionari |
| | Revisió de la base de dades de contactes) |
| | Preparació carta de presentació |

| | |
|--------------------------|--|
| | juntament amb ATL |
| Fase 2. Treball de camp | Enviament enquesta i carta de presentació |
| | Seguiment: enviament, reenviament, enviaments personalitzats i seguiment telefònic |
| Fase 3. Anàlisi de dades | Depuració de les bases de dades, recodificació de les variables que ho requereixin i anàlisi estadística |
| | Control de duplicats i coherència de respostes |
| | Tractament de valors perduts (NS/NC) i definició de bases (N) per indicador. |
| | Preparació d'indicadors comparables amb anys anteriors |
| Fase 4. Lliurament | Presentació a Direcció dels resultats |
| | Lliurament base de dades de contactes actualitzada |
| | Lliurament document de resultats en format Power Point (o similar). |
| | Lliurament quadre de comandament Power BI |
| | Possible presentació en una jornada/sessió als clients d'ATL |

El calendari previst per portar a terme les tasques descrites és de 3 mesos, per l'any 2026, i de 3 mesos per l'any 2028:

| Fases | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|
| Fase 1 Preparació treball de camp | X | | |
| Fase 2 Treball de camp | X | X | |
| Fase 3 Anàlisi de dades | | X | X |
| Fase 4 Lliurament | | | X |

4. REQUISITS DELS LICITADORS

L'empresa adjudicatària ha de realitzar el servei amb estricta subjecció a les disposicions d'aquest plec de prescripcions tècniques i a les instruccions que li efectui les persones responsables d'ATL assignades per gestionar i coordinar el contracte.

Per l'execució dels treballs es requerirà com a mínim:

1. Responsable de projecte, que serà l'interlocutor amb ATL i el coordinador dels treballs dins l'empresa adjudicatària del servei. El seu perfil professional serà de Tècnic superior (Grau/Llicenciatura) de la branca de Ciències Socials, amb 5 anys, com a mínim, en consultoria aplicada a enquestes de satisfacció, opinió o mercat.

2. Gestor/a del projecte: experiència laboral mínima de 2 anys en la gestió de projectes d'enquestes de satisfacció, en treballs de tècniques socials aplicades i en treballs que incloguin el tractament de dades mitjançant programes informàtics de dades estadístiques.

5. SEGURETAT I SALUT LABORAL

Amb la finalitat de donar compliment pel que fa als requeriments que es deriven de la Llei 31/1995 "Llei de Prevenció de Riscos Laborals" i el Reial Decret 171/2004 "Desenvolupament de l'article 24 de la Llei 31/95 en matèria de Coordinació d'Activitats Empresarials", l'Ens d'abastament d'aigua Ter Llobregat (ATL) així com l'empresa adjudicatària dels treballs en compliment de l'esmentat Reial Decret, realitzaran la coordinació d'activitats empresarials. Per això abans de l'inici dels treballs, ATL i l'empresa adjudicatària establiran els mitjans de coordinació que consideri adients en compliment amb l'art 5 del RD 171/2004.

En el desenvolupament dels seus treballs compliran inexcusablement la normativa vigent sobre prevenció de riscos laborals, així com tantes instruccions, normes i/o procediments siguin d'obligat compliment a l'empresa.

6. PROTECCIÓ DE DADES

En cas que l'adjudicatari requereixi per a l'execució del contracte accedir a dades que són de titularitat de l'Administració restarà subjecte a les condicions establertes en la legislació corresponent.

7. TERMINI D'EXECUCIÓ DELS TREBALLS

La primera enquesta de satisfacció, corresponent a l'any 2026, s'executarà en un termini de tres mesos (3). La segona, corresponent a l'any 2028, s'executarà en un termini de tres mesos (3) també, tal i com es descriu a l'apartat 3.1 d'aquest document. En tractar-se de tasques que no són continuades en el temps la durada total del contracte s'ha de comptar des de data de formalització del contracte i fins el 31 de març de 2029.

El primer projecte, resultats de l'enquesta corresponent a l'any 2026, serà lliurat a ATL abans del 31 de març de 2027. El segon projecte, resultats de l'enquesta corresponent a l'any 2028, serà lliurat abans del 31 de març del 2029.

8. PRESSUPOST

El pressupost que servirà de base a la licitació dels treballs puja a la quantitat màxima de DOTZE MIL EUROS (12.000,00 €, IVA exclòs), segons les tasques descrites de l'apartat 3, desglossat de la següent forma:

| | |
|-------------------------|-----------------------------|
| Enquesta any 2026 | 6.000 €, IVA exclòs |
| Enquesta any 2028 | 6.000 €, IVA exclòs |
| TOTAL PRESSUPOST | 12.000 €, IVA exclòs |

Aquest pressupost es basa en treballs anteriors, en el context actual del mercat.

9. ABONAMENT

Els treballs s'abonaran mitjançant factura, prèvia autorització d'ATL, segons els preus proposats per l'adjudicatari al finalitzar els treballs executats durant els dos terminis fixats d'execució (enquesta 2026 i enquesta 2028).

10. RELACIÓ AMB PROVEÏDORS

ATL té implantat un sistema integrat de gestió en el qual part de les compres/serveis son avaluades sobre la base de l'acompliment energètic, mediambiental i de la qualitat, seguretat i innocuïtat de l'aigua.

Cap Relacions institucionals i comunicació