


CODI DE VERIFICACIÓ	 3E5A 5530 1H41 1K5N 0S43				
EXPEDIENT NÚM.	CSM/2022/1	DOCUMENT NÚM.	CSM16I005P	DATA	30-06-2022
ÀREA	Àrea de Desenvolupament Econòmic i Impuls Administratiu - Comerç i Consum				
UNITAT	Consum				
ASSUMpte	Licitació procediment obert simplificat sumari "Servei de realització d'enquestes digitals als usuaris de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor"				

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE REALITZACIÓ D'ENQUESTES DIGITALS ALS USUARIS DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR DE L'1 DE GENER DE 2023 AL 31 DE DESEMBRE DE 2023.

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest contracte té per objecte la prestació del servei de realització d'enquestes digitals als usuaris de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor per un període d'un any, comptador des del dia 1 de gener de 2023 o bé des de la data d'adjudicació del contracte si aquesta és posterior.

2.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Oficina Municipal d'Informació a les persones consumidores (OMIC), és un servei públic de la Regidoria de Comerç i Consum de l'Ajuntament de Sabadell, creat per ajudar els consumidors i usuaris a defensar els seus drets per mitjà de la informació prèvia, l'assessorament i la recepció de consultes, denúncies, queixes i reclamacions sobre temes de consum.

La secció de Consum atén personalment als consumidors i usuaris des del Despatx Lluch amb personal tècnic de l'OMIC i amb cita prèvia. Es pretén fer una valoració mitjançant el sistema NPS (Net Promoter Score) per tal d'obtenir unes estadístiques que siguin fàcils de comparar amb d'altres serveis de l'administració pública amb l'objectiu de valorar l'eficiència i la qualitat del servei donat, mitjançant un terminal tàctil que es situarà a l'oficina on es fa l'atenció al públic.

3.- CARACTERÍSTICAS TÈCNiques DEL SERVEI

3.1. Propòsit de l'estudi

- Realitzar l'avaluació de la satisfacció dels ciutadans dels serveis que presta l'OMIC a través d'una tauleta tàctil i un formulari estructurat i facilitat per l'OMIC.

L'oficina propòsit d'estudi és l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor situada al carrer Indústria, núm.10, de Sabadell on es duen a terme les atencions presencials.

3.2. Objectius de l'estudi

Aquest contracte té per objecte la prestació del servei de realització d'enquestes digitals als usuaris/es de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor per un període d'un any,

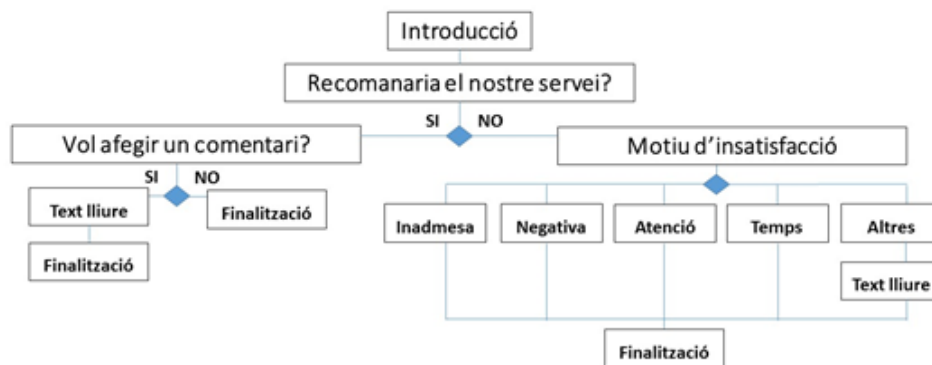
comptador des del dia 1 de gener de 2023 o bé des de la data de l'adjudicació del contracte si aquesta és posterior.

El contracte inclourà:

- Tauleta tàctil
- Amb sistema de valoració dels usuaris/es per NPS (Net Promoter Score)
- Possibilitat de realitzar l'enquesta en català o castellà
- Emmagatzematge de les respostes recollides i de la data i l'hora en què s'han recollit
- Possibilitat d'extreure les dades en excel per poder-les analitzar
- Possibilitat d'extreure un informe resum de les mateixes, filtrant per dates
- Disponibilitat telefònica per a incidències, de dilluns a divendres, en horari de 8 a 15h
- En cas que el terminal s'espallés, s'haurà de substituir garantint que el programa estigui sempre operatiu

3.3. Metodologia

La valoració ha de ser mitjançant el sistema NPS. La mida de la pantalla ha de ser almenys de 22x15cm. El qüestionari ha de poder-se fer en català o castellà, segons elecció de l'enquestat/da, seguint aquest esquema:




La primera valoració serà responent la pregunta: “Recomanaria el nostre servei?” on els usuaris hauran de puntuar del 0 al 10, essent 10 la puntuació més positiva i 0 de menys. Els casos en què la puntuació és igual o superior a 6, es dona l'opció d'afegir un comentari i, el següent pas és finalitzar l'enquesta.

En cas que la puntuació de la primera valoració sigui interior a 6, l'usuari tindrà diferents opcions per mostrar la seva insatisfacció:

- Sol·licitud inadmesa per manca de competència
- Resposta negativa per part de l'empresa reclamada
- L'atenció personal
- El temps d'espera
- Altres

En el cas que l'opció sigui “Altres”, s'obrirà un camp de text lliure on el ciutadà o ciutadana podrà escriure el comentari que cregui adient.

CODI DE VERIFICACIÓ	 3E5A 5530 1H4I 1K5N 0S43				
EXPEDIENT NÚM.	CSM/2022/1	DOCUMENT NÚM.	CSM16I005P	DATA	30-06-2022
ÀREA	Àrea de Desenvolupament Econòmic i Impuls Administratiu - Comerç i Consum				
UNITAT	Consum				
ASSUMPTE	Licitació procediment obert simplificat sumari "Servei de realització d'enquestes digitals als usuaris de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor"				

Un cop escollit el motiu d'insatisfacció o afegint el comentari a "Altres", l'enquesta haurà finalitzat.

Les dades que hauran de guardar-se, a més de les respostes al qüestionari pròpiament, seran la data i l'hora en què s'ha realitzat l'enquesta, i es podran consultar a temps real.

Es requereix disponibilitat telefònica d'almenys una persona de contacte amb qui resoldre qualsevol incidència que pugui sorgir, i durant tots els dies de la setmana laboral en horari de 8 a 15h.

3.4. Resultats i informes de seguiment

L'adjudicatari haurà de proporcionar un canal o plataforma de comunicació idoni per tal de possibilitar l'intercanvi d'informació amb els tècnics de l'òrgan de contractació i que permeti extreure les dades recollides en excel per poder-les treballar. També hauria de poder-se extreure un informe resum posant els filtres de dates que es considerin oportuns.

4.OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

1. El contractista es compromet al compliment estricte de totes les condicions que hagi ofertat en la seva proposició, així com a executar el servei d'acord amb els plecs de prescripcions tècniques particulars.
2. S'ha de prestar el servei en els termes i amb la metodologia descrits en el plec amb total continuïtat i regularitat. En el cas d'extinció normal del contracte, l'adjudicatari haurà de prestar el servei fins que un altre adjudicatari es faci càrrec de la seva gestió.
3. Caldrà complir totes les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral i de Seguretat Social i de seguretat i higiene en el treball.

5.- SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'adjudicatari i la secció de Consum efectuaran un seguiment, avaluació i control de qualitat, que permeti la detecció de desajustos i la corresponent aplicació d'elements correctors.

Per part de l'empresa adjudicatària facilitarà el telèfon de contacte de la persona responsable per donar resposta a les persones de contacte de l'OMIC davant de qualsevol incidència que es pugui produir.

Així mateix, l'empresa adjudicatària informarà al responsable del servei de l'OMIC de les incidències de tot tipus que hagin pogut sorgir en aquest període i de la manera que s'han resolt.

6.- PREU

El preu que ha de servir de base per a l'esmentat procediment d'adjudicació és el de 1.001,88€ (IVA inclòs).

Es preveuen pròrrogues d'any en any fins un màxim de 4 anys, comptant el període inicial més les pròrrogues; i no es preveuen possibles modificacions contractuals amb cost econòmic ni revisió de preus.

El valor estimat del contracte, calculat d'acord amb l'article 101 de la LCSP és de 3.312 € (IVA exclòs).

En cas que el servei no es pogués prestar per causes majors o per manca de participants, la prestació quedarà suspesa i només es facturaran els serveis prestats.

El preu definitiu serà aquell que resulti de l'oferta presentada pel licitador que resulti adjudicatari.

7.- DURADA I CALENDARI DEL SERVEI

La vigència d'aquest contracte serà d'un any comptador des del dia 1 de gener de 2023, o bé des de la data d'adjudicació del contracte si aquesta és posterior.

Sabadell, a la data de la signatura electrònica

Reyes Vallejo, Rosa Maria
CAP SECCIÓ
30/06/2022 11:04

Rosa Reyes Vallejo
Cap de la Secció de Comerç