

Contrato del servicio de gestión de quejas, reclamaciones en instalaciones deportivas, oficinas web a través de una aplicación on line habilitada para usuario/as

1. ENTIDAD ADJUDICADORA:

- a) Organismo: Fundación Deportiva Municipal.
- b) Servicio que tramita el expediente: Servicio deportivo
- c) **Número de expediente:** E/70002/2017/309

2. OBJETO Y DURACIÓN DEL CONTRATO:

a) Breve descripción del objeto: Desarrollo de software para la Gestión de reclamaciones en instalaciones deportivas, oficinas de reclamaciones y web.

b) Plazo de ejecución: 2 meses

3. PRESUPUESTO

El gasto máximo previsto para este contrato asciende a 8.000 € (incluido el 21 % de IVA)

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

Características técnicas requeridas:

- Integrar y centralizar el proceso de gestión de quejas y reclamaciones en un software al que tengan acceso todos los usuarios implicados en el proceso de gestión.
- Agilizar las diferentes fases del proceso para reducir el tiempo de respuesta
- La configuración de usuarios, permisos y accesos será autogestionable.
- Automatizar el proceso de gestión de reclamaciones: conexión de formularios web para quejas y reclamaciones; procesos de contacto y recepción de reclamaciones y quejas; elaboración de informes; emisión de carta de respuesta y envío; alertas a los diferentes responsables de cada fase para la realización del trabajo.
- Integración de los procedimientos internos de atención al cliente que facilite el tratamiento de datos y la realización de acciones para mejorar los ratios de fidelización de los usuarios de instalaciones deportivas.

- Gestionar la base de datos de usuarios de Valencia que presentan Quejas y Reclamaciones con objeto de evaluar sus necesidades y mejorar los procedimientos de atención de la FDM.
- Contar con un medio de comunicación ágil con los usuarios (mail) a través de una plataforma de mailing centralizada.
- La propuesta deberá incluir la formación de los usuarios y el soporte durante los meses siguientes a la implantación
- El acceso al software se realizará vía navegador web sin necesidad de instalar software específico.
- El software una vez desarrollado no comportará costes de licencias, de pago por uso o espacio ocupado.
- El software será escalable y se podrán incluir nuevos procesos de calidad, según necesidad y de acuerdo a las especificaciones técnicas que se determinen.

5.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios que se tendrán en cuenta para la elección de la mejor propuesta, será a la baja económica.

6.- PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Las propuestas se presentarán en sobre cerrado por registro de entrada de la Fundación Deportiva Municipal de Valencia, indicando tanto en la instancia, como en el sobre, en la oferta económica y en el resto de la documentación presentada para la valoración de la misma, el número de expediente, el objeto del contrato y los datos de la empresa licitadora. Todo ello deberá ir firmado y sellado por la empresa.

En la propuesta económica se expresará, el precio ofertado, con el IVA desglosado.

7.- FORMA DE PAGO

La presentación de facturas se realizará telemáticamente a través del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Gobierno de España (FACE), <https://face.gob.es/> en los términos que establece la Ley 25/2013 de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

Los códigos para emitir facturas a la Fundación Deportiva Municipal desde la plataforma FACE son:

- OF CONTABLE: LA0006320 FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
- ORGANO GESTOR: LA0006320 FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
- UNIDAD TRAMITADORA: LA0006320 FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL

8.- OTRAS INFORMACIONES

En base a los parámetros que se establecen en el anterior apartado, los técnicos municipales valorarán las propuestas presentadas y emitirán un informe en el que propondrán, al órgano de contratación competente, la más ventajosa a juicio del informante, teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 138 apartado 3 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

El resultado de la selección y adjudicación se publicará en el apartado Contrata con nosotros > de la web de la Fundación Deportiva Municipal (www.deportevalencia.com).