

Asunto: ACLARACIONES A LICITADORES

Nº2

Expediente: CONTR 2021 583811

1- PREGUNTA:

Pliego técnico página 4:

- Servicio 2.1. Diseño, dimensionamiento, realización y explotación de estudios para obtener el índice de calidad subjetiva (ICS) del servicio marítimo regular de transportes.

Se especifica que se realizará 1 estudio cada 4 meses.

Queremos confirmar si esto significa realizar 1 estudio de calidad reservada (cliente misterioso) cada 4 meses (1 visita de un cliente misterioso y posterior estudio cada 4 meses) - Total 3 estudios al año. De lo contrario, ¿nos pueden aclarar qué criterio sería de aplicación?

RESPUESTA: Sí, es correcto. No obstante, el ICS se realiza con dos campañas cada 4 meses: una campaña mediante encuestación directa a una muestra representativa de usuarios del servicio marítima, por encuestadores acreditados, más una campaña mediante estudio de calidad reservada (cliente misterioso) a realizar por personal formado no identificado.

2-PREGUNTA:

Pliego técnico página 5:

- Servicio 2.2. Diseño, dimensionamiento, realización y explotación de estudios para medir la satisfacción de los usuarios del transporte por carretera.

Queremos confirmar que en este servicio no es requerido realizar visitas de cliente misterioso. ¿Nos lo pueden aclarar?

RESPUESTA: Sí, es correcto: sólo comprende encuestación a usuarios. No es requerido realizar visitas de cliente misterioso.





3-PREGUNTA:

Pliego técnico página 6:

- Servicio 2.3. Diseño, dimensionamiento, realización y explotación de estudios para obtener el índice de calidad subjetiva (ICS) de la estación de autobuses de Cádiz.

Se especifica que el número de estudios de calidad reservada al año será al menos igual al de encuestas directas a usuarios de servicio. ¿Esto quiere decir que por cada cliente del servicio entrevistado se deberá realizar una visita de mystery shopping?

RESPUESTA: El ICS de la estación de autobuses de Cádiz se obtendrá mediante dos campañas al año, y cada una debe comprender:

- Encuestación directa a una muestra representativa de usuarios de la estación, por encuestadores acreditados.

- Mediante estudio de calidad reservada (cliente misterioso) a realizar por personal formado no identificado.