



**DADES A COMUNICAR EN EL PERFIL DEL CONTRACTANT |
PETICIÓ D'OFERTES PER A CONTRACTES MENORS**

✓ **DADES OFERTA***

1. DIRECCIÓ / DEPARTAMENT QUE SOL·LICITA ELS SERVEIS, SUBMINISTRAMENTS O LES OBRES.

Direcció de Desenvolupament

2. TÍTOL OBJECTE DEL CONTRACTE.

Contractació dels Serveis informàtics per la integració de nous canals de comunicació amb l'aplicació de gestió de queixes, incidències i reclamacions de l'Ajuntament de Barcelona. (IRIS)

3. DESCRIPCIÓ DETALLADA DELS SERVEIS/SUBMINISTRAMENTS O OBRES QUE ES VOLEN CONTRACTAR.

IRIS és un sistema integral per a la gestió de les peticions dels ciutadans en el que s'engloba tota la casuística sobre:

- ✓ Incidències, comunicació expressada per un ciutadà o agent intern de l'organització que manifesta un fet o irregularitat localitzat en un espai i temps concret i que sol·licita una actuació.
- ✓ Queixes, comunicació d'insatisfacció general o bé una declaració relativa a unes expectatives que no han estat satisfetes o bé la comunicació d'insatisfacció deguda a una situació prolongada en el temps.
- ✓ Suggestiments, idea per a la millora d'algun aspecte de la ciutat o serveis municipals.
- ✓ Reclamacions, reiteració de la comunicació, per part del mateix ciutadà, d'una incidència no resolta o l'avís d'incompliment d'una petició de servei o la reclamació d'una resposta a una queixa o suggeriment prèviament presentat pel ciutadà. Només es podrà fer reclamacions per a aquelles fitxes que superen el seu ANS.
- ✓ Peticions de Servei, sol·licitud d'un servei dels existents en el programa de serveis de l'Ajuntament de Barcelona i que no està programat.
- ✓ Agraïments, reconeixement exprés d'un bon funcionament dels serveis municipals o organització.
- ✓ Consultes, pregunta dirigida a algun districte, sector o institut de l'Ajuntament de Barcelona.

Per a la formulació de qualsevol classe de comunicació es disposa d'una gran varietat de canals, Telefònic, web, mòbil, presencial, PDA i quiosc.



L'objectiu principal d'aquesta contractació és ampliar el ventall de possibles comunicacions per part del ciutadà amb l'Ajuntament de Barcelona. Per això serà necessari realitzar un conjunt de modificacions al sistema IRIS Backoffice i al portal de Queixes i Consultes tal i com es detalla a continuació:

- **Serveis XML per al nou mòdul Drupal de l'Ajuntament de Barcelona.**

Creació de dos nous serveis IRIS que permetran al mòdul Drupal de l'Ajuntament de Barcelona, dissenyat per la DTI, la creació de formularis dinàmics i personalitzats en funció de les necessitats específiques de les diferents àrees o negocis. Aquests faran servir com a referència els serveis desenvolupats per a la bústia ciutadana (**Requeriments_Integració_IRIS-Queixes-Mòbil_v2.0**) ampliant les seves funcionalitats per tal de donar cobertura a:

- Consulta de temàtica:

- Donar la possibilitat d'enviar un text d'introducció al formulari (capçalera de la temàtica) per tal de poder-ho pintar al nou formulari en cas de necessitat.
- Revisió del procés d'enviament de descripcions de les temàtiques, descripcions, etc.
- Revisió del tractament de les dades obligatòries dins dels formularis IRIS.
- Afegir el paràmetre "LOPD" de la temàtica.
- Afegir el paràmetre "text explicatiu" per a cadascuna de les característiques de les temàtiques.
- Afegir un nou flag en funció de si la temàtica és de tramitació externa.

- Alta fitxa:

- Revisió del tractament dels missatges d'error per tal de poder controlar les diferents excepcions definides i el multiidioma dels mateixos.
- Validació automàtica de les fitxes donades d'alta per tal que puguin arribar directament al gestor en el cas de temàtiques del tipus "TE + email" que tinguin marcat el check de validació automàtica.
- Validació del format de les característiques.
- Geocodificació dels camps amb ubicació.

- **Integració de l'IRIS amb Twitter.**

La integració del sistema IRIS amb el Twitter de l'Ajuntament de Barcelona haurà de seguir el següent procés de treball.

- Petició ciutadana:

- Recepció de la comunicació ciutadana mitjançant un compte de Twitter municipal.
- El responsable de Twitter valora si la petició és susceptible de ser gestionada mitjançant IRIS.
- Només es gestionaran mitjançant IRIS incidències, queixes i suggeriments (IQS). Les consultes es respondran directament mitjançant Twitter.



o Alta a IRIS:

- En cas que la petició pugui ser gestionada per IRIS, el responsable de Twitter dona d'alta la petició indicant la temàtica corresponent i el canal d'entrada (Twitter).

En seleccionar Twitter com a canal d'entrada, el sistema només demana emplenar l'Àrea, l'Element i el Detall de la petició (no requereix cap altra dada).

IRIS ha de permetre identificar el perfil de Twitter de recepció de la petició (associant-lo a l'usuari d'alta o seleccionant-lo d'una llista).

- Quan IRIS detecta una temàtica amb canal d'entrada Twitter, automàticament envia un missatge de Twitter des del perfil de Twitter de recepció de la petició (o el del 010 en el seu defecte) amb l'enllaç al formulari d'alta de la temàtica corresponent (web d'Atenció en línia).

Missatge tipus a enviar. Per gestionar la petició necessitem informació addicional que ens pots fer facilitar aquí (enllaç) Gràcies per la teva col·laboració!

- Enviat el missatge, automàticament, el sistema reclassifica la fitxa amb la temàtica "Informació i atenció ciutadana (Consultes) > Twitter > Twitter" i tanca la fitxa.
- El ciutadà o ciutadana, accedint a l'enllaç, dona d'alta la petició amb un nou codi de fitxa i amb la temàtica adient, identificant-se i aportant la informació que consideri pertinent (descripció, fotografia, etc.).

o Gestió de la petició a IRIS:

- La petició es gestiona mitjançant el sistema IRIS sense cap tipus de diferenciació.
- La resposta al ciutadà/na es realitzarà pels canals establerts (no via Twitter).

Per tal de realitzar aquesta nova integració caldrà tenir en compte les següents premisses de disseny:

- o Desenvolupament JEE amb Java 1.4 sense FWK (actual tecnologia).
- o S'assumeix la utilització de SIA pels desplegaments.
- o Per a la integració amb Twitter és necessari la creació d'un compte per a desenvolupadors associada a la compte de oficial de Twitter de l'Ajuntament de Barcelona. Caldrà que l'administrador de la mateixa doni d'alta aquesta compte per a desenvolupadors.
- o Els límits actuals de Twitter són (per un compte):
 - Missatges directes (diari): el límit és de 1.000 missatges enviats per dia.
 - Tweets: 2.400 per dia (inclosos retweets).
- o Actualment cap sistema en l'IMI s'integra amb Twitter.



Per tant, l'objecte del present contracte és implementar una sèrie de modificacions al portal web de l'Ajuntament t'escolta, d'acord a les especificacions definides per l'IMI de forma consensuada amb la unitat responsable a l'Ajuntament, la Direcció d'Atenció al Ciutadà, en el que respecta a noves normatives i necessitats urgents, per tal de que la activitat municipal que es suporta en aquests serveis pugui portar-se a terme normalment.

4. TEMPS D'EXECUCIÓ DELS SERVEIS/SUBMINISTRAMENTS/OBRES (durada màxima 1 any)

DATA INI: des del dia posterior a l'adjudicació del contracte

DATA FINALITZACIÓ: 31/12/17



5. REQUISITS A VALORAR (qualitat, seguretat, ANS, preu, reducció en la durada, ...)

La valoració serà relativa al preu ofert.

La puntuació serà de 100 punts que s'atorgaran de manera proporcional a l'import ofert pels licitadors.

Els punts s'atorgaran en funció de la següent fórmula:

$$\text{Punts} = \frac{(PB - On)}{(PB - Ot)} * P$$

On

PB = pressupost net de licitació

On = oferta econòmica concreta de cada licitador (IVA exclòs)

Ot = oferta econòmica més baixa admesa a licitació (IVA exclòs)

P = Puntuació màxima

6. PRESSUPOST (Import base, sense IVA)

17.355,37€

7. MAIL/TELÈFON PERSONA DE CONTACTE DE L'IMI (tècnic/ responsable de contracte)

El contacte és Silvia Marcillas smarcillas@bcn.cat 932918189

8. DIES (HÀBILS) DE PUBLICACIÓ AL PERFIL DEL CONTRACTANT

5 dies



✓ **LLOC I FORMAT D'ENTREGA DE LES OFERTES**

La documentació es presentarà a la direcció de correu electrònic següent:

imi_ofertes_menors@bcn.cat

No s'acceptaran les ofertes presentades per un altre canal.

Haurà de figurar la menció *'Proposició econòmica i referències tècniques per al procediment relatiu al contracte que té per objecte _____, expedient número _____ tramitat per l'IMI, presentada per _____ amb NIF _____'*.

La documentació que caldrà aportar serà la següent:

- 1- l'oferta econòmica signada pel licitador o persona que el representi en relació als aspectes que seran objecte de valoració.
- 2- La documentació acreditativa de les referències tècniques.

En cas que l'empresa sigui proposada com a adjudicatària, haurà d'acreditar, abans de l'adjudicació, els requisits de capacitat, aptitud i solvència necessaris per a la correcta prestació del contracte.

La documentació contindrà l'oferta econòmica signada pel licitador o persona que el representi i la documentació acreditativa de les referències tècniques en relació als aspectes que seran objecte de valoració.

En cas que l'empresa sigui proposada com a adjudicatària, haurà d'acreditar, abans de l'adjudicació, els requisits de capacitat, aptitud i solvència necessaris per a la correcta prestació del contracte.

*D'acord amb la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, us informem que les vostres dades personals s'incorporaran al fitxer Tercers de l'Ajuntament de Barcelona, amb la finalitat de gestionar la contractació municipal. Les vostres dades (identificatives i de contacte) només seran cedides a la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya i s'incorporaran a un fitxer anomenat 'Plataforma de Serveis de Contractació Pública' (PSCP) amb la finalitat de publicar aquesta informació en la PSCP (perfil licitador); els usos previstos són el registre de les dades de contacte de les empreses (i persones físiques) proveïdores dels òrgans de contractació d'àmbit territorial català que fan servir la PSCP (perfil licitador) i les seves eines de licitació electrònica. La presentació de les proposicions porta implícit el vostre consentiment en els tractaments de les vostres dades per les finalitats indicades. Podeu exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, pel que fa al fitxer de Tercers presentant sol·licitud al Registre General de l'Ajuntament, a la Pl. Sant Jaume 1, 08002 Barcelona, indicant clarament en l'assumpte Exercici de Dret LOPD. Pel que fa al fitxer PSCP presentant sol·licitud a les oficines de la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa, ubicades al Passeig de Gràcia 19, 08007 Barcelona o mitjançant l'adreça electrònica protecciodedades.eco@gencat.cat

Xavier Roca Vilalta

DIRECTOR