

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSESSORAMENT DIGITAL A LES BIBLIOTEQUES DE GRANOLLERS

0. Antecedents

Les Biblioteques de Granollers desenvolupen programes relatius a la formació al llarg de la vida amb la voluntat de reduir l'escletxa digital, democratitzar l'accés al coneixement, avançar en la societat del coneixement, els serveis digitals, la lectura digital i l'expressió ciutadana en digital.

En els darrers anys s'ha produït un increment de tràmits i serveis de les administracions públiques, i també del sector privat, que abans es podien realitzar telefònicament o presencialment i ara només es poden fer telemàticament.

Aquesta situació ha provocat que molts ciutadans no puguin accedir a serveis bàsics o exercir lliurement drets fonamentals, la qual cosa genera situacions de desigualtat especialment entre la ciutadania en situació de vulnerabilitat o exclusió social.

Per poder incidir de manera efectiva, des de les Biblioteques de Granollers, en la reducció de l'escletxa digital, és necessari oferir un servei específic d'assessorament digital.

Aquest servei a de ser suficient per poder atendre la creixent demanda de suport en la tramitació en línia, capaç d'articular estratègies de suport a campanyes concretes d'ajudes i beques, i orientat a donar suport directe a serveis claus de la ciutat com habitatge, acollida, benestar social o el servei local d'ocupació.

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és dotar a la Xarxa Urbana de Biblioteques de Granollers, formada per la Biblioteca Can Pedrals i la Biblioteca Roca Umbert, d'un servei integral de suport a la ciutadania en la tramitació electrònica, així com de suport a l'autoaprenentatge de competències digitals.

La prestació del servei consisteix a oferir un servei d'atenció, d'acompanyament i d'assessorament de qualitat a tota la ciutadania que vol realitzar tràmits en línia o té dificultats en l'ús bàsic de la tecnologia, propiciant un enfocament didàctic que contribueixi a facilitar l'adquisició d'autonomia.

2. Termini del contracte

Aquest contracte tindrà un termini de dos anys a comptar des de la formalització del contracte, prorrogable un any més.



3. Pressupost màxim anual

24.793,39 € sense IVA, més 5.206,61 € en concepte del 21% d'IVA, que fa un total de 30.000€

Partida: K2400 . 49110 . 22699 Activitats Societat del Coneixement

4. Condicions d'execució necessàries

A continuació es relacionen els requisits mínims i obligatoris que el proveïdor haurà de complir.

4.1. Abast i descripció del servei

Servei presencial d'assessorament digital

Hores mínimes anuals: 770 h.
Hores mínimes setmanals: 18 h.

Informar sobre la documentació i procediment per dur a terme una tramitació específica.

Informar sobre els mitjans d'identificació electrònica i suport per obtenir-los (IdCat, idCat mòbil, DNle, o altres identificacions digitals).

Atendre el sistema de cita prèvia i gestionar les dades de seguiment estadístic del servei.

Donar assistència personalitzada a la ciutadania en la tramitació electrònica.

Fer seguiment i donar continuïtat a peticions ciutadanes que requereixen més d'una intervenció per assolir la tramitació.

Atendre dubtes bàsics sobre l'ús de la tecnologia (correu electrònic, mòbil, xarxes socials o altres similars).

El model de servei ha d'estar basat a fomentar l'autonomia del ciutadà.

Servei de formació en la tramitació electrònica

Hores mínimes anuals: 24 h.
Hores mínimes mensuals: 2 h.

Organitzar tallers formatius presencials o virtuals sobre aspectes claus en la tramitació electrònica.

Donar suport amb accions formatives presencials o virtuals a campanyes concretes d'ajudes i beques.

Elaborar continguts de suport a la formació, que seran cedits a l'Ajuntament de Granollers.

4.2. Lloc d'execució i mitjans materials

El servei d'assessorament digital és un servei presencial que podrà ser complementat amb assistència telefònica, per correu electrònic o virtual si es considera adequat.

El lloc d'execució és a Biblioteques de Granollers, però excepcionalment es podrà aplicar fora de l'àmbit de les biblioteques, per exemple en el cas d'entitats o associacions de col·lectius amb necessitats especials, altres serveis municipals, etc.

Biblioteca Can Pedrals

Adreça: carrer Espi i Grau, 2

Espais disponibles:

- Àrea de coneixement: espai compartit.
- Despatx per atenció individualitzada.
- Sala Sant Francesc.

Equips disponibles: 12 ordinadors de sobretaula

Servei d'impressió i escaneig.

Tots els espais disposen de connexió wifi.

Biblioteca Roca Umbert

Adreça: carrer Prat de la Riba, 77

Espais disponibles

- Aula d'informàtica.
- Sala d'actes.
- Sala de projeccions.

Equips disponibles: 10 ordinadors portàtils.

Servei d'impressió i escaneig.

Tots els espais disposen de connexió wifi.



4.3. Horari del servei

L'horari de prestació del servei d'assessorament digital serà fixat per Biblioteques de Granollers i contemplarà un mínim de 18 hores setmanals a distribuir entre les dues biblioteques en franja de matí i tarda d'acord amb l'horari d'obertura dels equipaments, que es detalla a continuació:

Biblioteca Can Pedrals
De dimarts a divendres, de 9.30 a 14.00 h De dilluns a divendres, de 15.30 a 20.00 h Dissabtes, de 9.30 a 14.00 h Estiu: de dilluns a divendres, de 15.00 a 20.30 h
Biblioteca Roca Umbert
Dilluns i dimecres, de 10.00 a 14.00 h De dilluns a divendres, de 15.00 a 20.00 h Dissabtes, de 15.30 a 20.00 h Estiu: de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.30 h

Les hores mínimes de servei podran ser acumulades i distribuïdes al marge del patró general de prestació del servei prèvia coordinació amb l'empresa adjudicatària.

Les 2 hores mínimes de formació mensual de suport també seran programades d'acord amb l'horari d'obertura dels equipaments.

En el cas de les accions fora de l'àmbit de les biblioteques, s'adaptarà l'horari als requisits del servei o centre objecte de l'acció.

4.4. Recursos humans

L'equip del servei estarà format per personal de l'empresa adjudicatària i per personal designat per Biblioteques de Granollers.

El personal destinat per l'empresa adjudicatària, com a mínim personal de coordinació i assessors digitals, sempre hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment un nivell òptim de servei d'acord amb les exigències del present plec de prescripcions tècniques.

La relació de personal destinat al servei haurà de ser detallada, així com la seva experiència acreditable en serveis similars tant de coordinació com de prestació directa del servei d'assessorament digital.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip haurà de ser comunicat a Biblioteques de Granollers, indicant el perfil dels nous integrants. Serà competència de Biblioteques de Granollers donar per vàlida la proposta de canvi.

L'empresa adjudicatària haurà de cobrir els períodes de vacances i els permisos als quals tinguin dret el personal contractat.

Correspondrà a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat.

4.5. Idioma de prestació del servei

La prestació del servei s'ha de poder fer en català, tant en relació amb la prestació directa del servei a la ciutadania com en els àmbits de coordinació entre Biblioteques de Granollers i l'empresa adjudicatària.

4.6. Recursos materials

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels elements materials i tecnològics suficients per executar de manera correcta i adequada l'objecte contractual.

En concret caldrà incorporar:

- Un **sistema de cita prèvia** que permeti aplicar paràmetres de personalització i un nivell òptim de gestió directa pel personal adscrit al servei.
- Un **sistema de recordatori de cita prèvia** compatible amb el sistema general de cita prèvia de l'Ajuntament de Granollers.

4.7. Informes de seguiment i millora

En relació amb el servei d'assessorament digital, mensualment s'hauran de generar informes sobre la prestació del servei que donin informació detallada dels principals indicadors d'impacte del servei així com seguiment evolutiu d'aquest. Els informes han de permetre acumular les dades amb caràcter trimestral i anual.

Com a mínim els informes contindran la següent informació segmentada per biblioteca:

- Dies de servei
- Cites que s'ofereixen
- Cites que s'executen
- Cites no presentades
- Tipus de consulta
- Tramitacions finalitzades
- Satisfacció dels usuaris

Pel que fa a la formació, caldrà presentar un informe posterior a l'acció amb dades d'inscripció, d'assistència, valoració tècnica del desenvolupament de la sessió i valoració de satisfacció de les persones assistents.



4.8. Confidencialitat de la informació

L'empresa adjudicatària quedarà expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent de la de l'objecte del contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

4.9. Facturació

L'empresa adjudicatària haurà de facturar mitjançant facturació electrònica.

La facturació electrònica consisteix en la tramitació de les factures o documents entre emissor i receptor per mitjans electrònics i telemàtics, signats digitalment amb certificats reconeguts, que tenen la mateixa validesa legal que les factures emeses en paper.

Les factures electròniques s'hauran d'emetre específicament amb la següent informació: període del servei, conceptes aplicats (assessorament digital i/o formació), hores realitzades per concepte i biblioteca.

4.10. Altres

L'empresa adjudicatària no atendrà peticions que superin el pressupost màxim assignat. Amb aquesta finalitat l'empresa adjudicatària haurà de portar el control de les despeses que faci i no excedirà mai el pressupost atorgat.

4.11. Criteris socials, ètics i ambientals

L'empresa adjudicatària es compromet a complir amb les accions socials, ètiques i ambientals fixades d'obligat compliment per aquest tipus de contracte, d'acord amb la *Guia per la Contractació pública responsable de l'Ajuntament de Granollers*:

Socials
És obligació, de l'empresa adjudicatària, que els béns o serveis objecte del contracte es desenvolupin respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea i de l'Organització Internacional del Treball.
L'empresa adjudicatària adoptarà les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, així com les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte puguin derivar-se danys al personal municipal o a la ciutadania en general.
L'empresa adjudicatària en el moment de formalitzar el contracte acreditarà mitjançant declaració responsable l'afiliació i l'alta en la Seguretat Social de les persones treballadores destinades a l'execució del contracte. Aquesta obligació s'estendrà a tot el personal subcontractat per l'empresa adjudicatària principal.
L'adjudicatari està obligat a abonar als subcontractistes el preu pactat en un termini que no pot ser més desfavorable que el que l'Ajuntament estableixi per al pagament al contractista principal.
La documentació presentada pels licitadors serà respectuosa amb el principi de no discriminació per raó de gènere, evitant a més en tots els casos l'ús del llenguatge i imatges sexistes.
Ambientals
Les empreses adjudicatàries hauran de complir tots els requisits de gestió ambiental que disposa l'Ajuntament de Granollers.

Granollers

Subdirector de la Biblioteca Can Pedrals