



Ajuntament de Lleida

Aprobat per Junta de Govern Local
en sessió de data 26 d'abril de 2023
En dono fe,
El Vicesecretari de l'Ajuntament de Lleida,
en funcions de Secretari General

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA A LA TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA I DE SERVEIS I TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA, TRAMITACIÓ ORDINÀRIA SUBJECTA A REGULACIÓ HARMONITZADA, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT AMB DIVERSOS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte consisteix en la contractació del servei d'assistència a la tramitació, que inclou l'assistència de primer nivell a la tramitació, d'acord amb el què s'indica en el plec de prescripcions tècniques.

L'assistència de primer nivell (front office) consisteix en donar resposta a les consultes ciutadanes en referència als procediments administratius així com també a la resta de serveis que ofereix l'Ajuntament de Lleida, tots ells disponibles des de les plataformes webs de l'Ajuntament, que inclouria:

- L'assistència a la tramitació electrònica per als ciutadans que disposen de mitjans electrònics, que consisteix en el suport necessari per la resolució de consultes i incidències en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament a través de les diferents plataformes electròniques.

Així com també, complementar-se amb el servei presencial de capacitat que s'ofereix dels Punts de Suport Digital.

- L'assistència a la tramitació per als ciutadans que no disposen de mitjans electrònics, que consisteix en el suport necessari per realitzar la tramitació dels procediments o l'ús dels serveis, i minimitzar els desplaçaments per a realitzar aquestes gestions.

2. TERMINI DE POSADA EN MARXA DEL SERVEI

El servei, amb totes les seves funcionalitats, haurà d'estar totalment operatiu en el termini màxim de 10 dies, comptadors a partir de la formalització del contracte.

3. REQUISITS

En aquest punt es planteja un seguit de requisits MÍNIMS i OBLIGATORIS que el proveïdor haurà de complir.

A continuació es relacionen els aspectes concrets i requisits a cobrir amb la contractació del servei:

3.1 Servei d'assistència a la tramitació de procediments i ús dels serveis municipals, relatives al front office ciutadà (primer nivell), per aquells ciutadans que no disposin de mitjans electrònics.



Ajuntament de Lleida

Assistència i assessorament sobre servei, gestió o tràmit administratiu disponible a través de les plataformes web de l'ajuntament, ja siguin consultes de caire informatiu (informació disponible des del webs municipals) com de gestió (informació i requisits dels diferents procediments i serveis municipals).

En cas que el ciutadà no disposi de mitjans electrònics, s'informarà dels canals presencials, es donarà cita per aquells serveis que requereixen cita prèvia i s'assessorarà i informarà sobre com tramitar presencialment el procediment o servei sol·licitat. Amb la finalitat de minimitzar, en la mesura del possible, els desplaçaments dels ciutadans per les gestions amb l'ajuntament.

En cas de consultes de segon nivell, és a dir, sobre l'estat i la gestió d'expedients en concret, es derivarà la trucada al departament gestor corresponent:

- En horari de 9 a 14h de dilluns a divendres (excepte festius), es derivarà la trucada al departament gestor, s'esperarà que el departament respongui abans de transferir la trucada.
- Fora d'aquest horari o en el cas que el departament gestor no respongui, es prendrà nota de la consulta i es derivarà per mitjans electrònics al departament gestor i es farà el seguiment.

Les incidències o consultes que no siguin de primer nivell, s'hauran de reportar als tècnics municipals d'acord amb els protocols de coordinació que s'estableixin amb l'ajuntament, segons la naturalesa de la incidència.

3.2 Servei d'assistència a la tramitació electrònica de procediments i ús dels serveis municipals, relatives al front office ciutadà (primer nivell), per aquells ciutadans que disposin de mitjans electrònics, per tal d'ajudar als ciutadans en la seva capacitat en l'ús dels mitjans electrònics.

En cas que el ciutadà disposi de mitjans electrònics, es farà l'assistència telefònica a ciutadans per la tramitació administrativa a través de plataformes electròniques públiques.

Per a la qual cosa, caldrà:

- Tenir coneixement de les eines d'administració electrònica que utilitza l'Ajuntament de Lleida.
- Tenir coneixements del front i backoffice de les eines AOC.
- Atendre el primer nivell de qualsevol incidència tècnica que a la ciutadania li resulti de l'ús de les plataformes de tramitació electrònica des dels seus dispositius que l'Ajuntament directament posa a la seva disposició en la web.
- Connexió remota al PC del ciutadà (sempre que sigui possible) quan sigui necessari per la resolució de la incidència plantejada i sempre que el ciutadà ho autoritzi expressament.

3.3 Canals de prestació del servei:

La prestació del servei es farà per dos canals possibles:

- Telefònic, utilitzant una numeració corresponent a la província de Lleida (973), proporcionat per l'empresa adjudicatària
- Via correu electrònic, proporcionat per l'Ajuntament amb tecnologia Office365



Així mateix, per als casos en què calgui una atenció de segon nivell, caldrà preveure algun sistema d'integració amb la centraleta de l'Ajuntament de Lleida que permeti derivar trucades als departaments gestors.

3.4 Part variable de la prestació: ampliació del servei en cas de sobrecàrrega del volum de trucades

Tenint en compte el volum de trucades rebudes, es preveu contractar un servei bàsic estable, que permeti assegurar la prestació del servei amb qualitat.

Es contempla també una part variable de la prestació, que serà activada quan els efectius destinats a la prestació de la part fixa del servei no puguin atendre el volum de trucades entrants quan superi el límit de les 2.900 trucades mensuals.

Si l'adjudicatari preveu que les 2.900 trucades no són suficients per atendre el servei de forma adequada pot sol·licitar a l'Ajuntament l'activació de la part variable, que en cap cas podrà donar lloc a una liquidació per part variable superior per als 12 mesos del contracte, als 16.801,65€, més 3.528,35€ d'IVA, d'acord amb els preus unitaris per trucada que resultin de la licitació.

Per activar la part variable es requerirà un informe del responsable del contracte amb caràcter previ que ho autoritzi.

Facturació de la part variable, s'estableix un preu de 4,95 € + IVA per trucada. Per al seu còmput es realitzaran liquidacions cada 4 mesos. Es calcularà el total de trucades ateses pel servei durant els 4 mesos anteriors, si les mateixes són superiors a les 11.600 trucades teòriques (2.900 x 4 mesos), es liquidaran al preu unitari que resulti de la licitació (4,95 + IVA). En cas que el total de trucades sigui inferior a les 11.600 trucades teòriques, la diferència entre les trucades teòriques i les realitzades, s'acumularà a la liquidació quadrimestral posterior, amb un límit del 20% de les trucades teòriques.

3.5 Requisits General

Hores de dedicació

No s'estableix un màxim d'hores de dedicació al servei. Els recursos dedicats al servei seran els necessaris per oferir en tot moment un nivell òptim de servei, mesurable per el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei, i assegurant un temps d'espera inferior a 5 minuts.

Horari del servei

L'horari de cobertura serà, com mínim, de 8.00 a 15:00 h de dilluns a divendres (dies hàbils).

Requisits jurídics

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:



Ajuntament de Lleida

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.
- Real Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

4. QUALITAT DE SERVEI

Incidències crítiques i temps de resposta i resolució

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats del servei ofert.

- Incidències crítiques: Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa del servei, produint una interrupció del mateix.
- Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 1 hora. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 4 hores. (imperatiu).
- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 4 hores. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 2 dies hàbils. (imperatiu).

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament municipal de Serveis Digitals amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de l'horari d'atenció, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic.

Penalitzacions per incompliment dels SLA

Incidències crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De ≥ 1 a < 3	10%
De ≥ 3 a < 5	20%
De ≥ 5 a < 7	40%
≥ 7	50%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències crítiques són 4h. Per tant en el cas de produir-se una incidència crítica resolta passades 10h des de la comunicació equivaldrà a dos incompliments (> 4 hores primer incompliment, > 8 hores segon incompliment).

Incidències no crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 5 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments. Incompliments SLA NO crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De ≥ 5 a < 10	10%
De ≥ 10 a < 15	20%



De >=15 a <20	40%
>= 20	50%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències no crítiques són 1 dia hàbil. Per tant en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 3 dies hàbils des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments (> 1 dia hàbils primer incompliment, > 2 dies hàbils segon incompliment, > 3 dies hàbils tercer incompliment).

En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la suspensió del contracte per incompliment de servei.

Confidencialitat de la informació

L'empresa adjudicatària queda 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 copia o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitat qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 311/2022, de 3 de maig
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

5. REQUERIMENTS DE SERVEIS I SISTEMES

L'adjudicatari ha de satisfer els següents requeriments tècnics que farà constar explícitament en la seva oferta:

5.1 INFRAESTRUCTURA FÍSICA I TÈCNICA DEL SERVEI

Les infraestructures per a la prestació dels serveis a les instal·lacions de l'adjudicatari han de complir:



Ajuntament de Lleida

Respecte a la ubicació física, superfície, recursos disponibles i destinats a la realització del servei, les instal·lacions i infraestructures per a la prestació dels serveis han de garantir un dimensionament per al nº agents necessaris en base al perfil de tràfic actual amb capacitat d'assumir un increment d'agents d'un 50% en esdeveniments especials.

L'adjudicatari del present contracte haurà de disposar d'un sistema d'alimentació elèctrica ininterrompuda amb capacitat per mantenir el servei disponible i sense interrupcions durant un mínim de 4 hores.

L'adjudicatari del present contracte haurà de disposar d'un pla de recuperació de desastres (DRP), provat anualment, que garanteixi la recuperació de qualsevol dels sistemes, relacionats amb el servei i sota la seva responsabilitat, en menys de 4 hores.

L'empresa adjudicatària haurà de designar les persones amb criteris tècnics de diagnosi i solució d'incidències, per a qualsevol eventualitat tècnica.

L'Ajuntament, per necessitats del servei, es reserva el dret de modificar en qualsevol moment l'arquitectura sobre la qual reposa el seu sistema de comunicacions de veu. Aquests canvis seran comunicats amb suficient antelació a l'empresa adjudicatària per poder adaptar la seva estructura als nous requeriments.

Totes les instal·lacions hauran de complir totes les lleis i normatives legals i tècnics que les puguin afectar.

Els tècnics municipals tindran dret d'accés a les instal·lacions de l'adjudicatari per tal de verificar la correcta implantació tecnològica i segons les clàusules d'aquesta licitació, l'oferta presentada per l'adjudicatari o les modificacions pactes o necessàries per requeriments legals o normatius.

5.2 EQUIPAMENT DEL LLOC DE TREBALL DELS OPERADORS/DORES

Cada lloc de treball de operador/a disposarà d'un ordinador personal dotat d'un sistema operatiu de darrera versió que s'anirà actualitzant segons la natural evolució tecnològica.

Aquest equips estaran dotats de sistemes de seguretat, anti-virus i anti-malware de darrera generació i actualitzats continuadament.

Aquests equips, el seu sistema operatiu, el seu programari de seguretat i possible suite ofimàtica correran a càrrec de l'adjudicatari.

5.3 SERVEIS I SISTEMES DE COMUNICACIONS

Pel que fa a la possibilitat de poder desviar trucades als departaments gestors per a atencions de segon nivell, es resoldran mitjançant la interconnexió entre els sistemes de comunicació de veu de l'adjudicatari i els sistemes de comunicació de veu IP de l'Ajuntament de Lleida, pel sistema que proposi l'adjudicatari i que es consideri adient per part de l'Ajuntament de Lleida. La solució tècnica proposada no haurà de suposar costos afegits per a l'Ajuntament de Lleida.

En qualsevol cas, tota actuació tècnica es farà amb l'aprovació dels serveis tècnics municipals i seguint els seus estàndards.

Tots els elements emprats per l'adjudicatari hauran de ser compatibles amb els sistemes municipals



Ajuntament de Lleida

de comunicacions de veu IP municipals, basats en tecnologia Asterisk i els estàndards corresponents.

En cas de ser necessari l'ús d'alguna aplicació municipal, se subministrarà via web i segons les especificacions dels serveis tècnics municipals.

5.4 DISPONIBILITAT DELS SISTEMES

Per tal d'assegurar un funcionament continuat i sense interrupcions del servei, l'adjudicatari ha de disposar de sistemes que garanteixin la seguretat i el funcionament del servei (sistemes d'alimentació ininterrompuda (SAI), control d'accés, sistemes de seguretat,...), aquests aspectes es faran constar amb detall i explícitament en la seva oferta.

L'adjudicatari garantirà la protecció de les dades disponibles amb compliment de la normativa vigent (LOPD) i segons les clàusules d'aquesta licitació.

L'adjudicatari es compromet a conèixer i complir la normativa de seguretat de l'Ajuntament per l'ús dels serveis i sistemes de l'Ajuntament.

6. EQUIP DEL PROJECTE

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària i per personal designat per l'Ajuntament de Lleida.

Els requisits que hauran complir els integrants de l'equip de treball que designi l'adjudicatari són:

- Responsable del servei: el personal destinat amb aquesta finalitat ha de disposar experiència provada en la direcció de projectes de característiques similars a l'administració local.
- Personal que realitzarà l'assistència: han de tenir experiència provada en projectes similars en l'administració.

Lloc

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran de forma virtual o en les dependències de l'Ajuntament de Lleida, segons s'acordi.

7. PROPIETAT DE LES DADES

Les dades tractades amb aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Lleida.

8. EINA D'ACCÉS REMOT AL CIUTADÀ

L'empresa contractista haurà de donar el suport al ciutadà de forma telefònica, per correu electrònic o per accés remot a l'ordinador del ciutadà. Si es dona el suport per accés remot, aquest accés haurà de complir els requisits següents:

- Eina d'accés remot validada pel Servei d'Informàtica de l'Ajuntament.



Ajuntament de Lleida

- Ha de ser una accés temporal, limitat a la resolució d'una incidència.
- L'accés durant una connexió remota a dades de caràcter personal o confidencial, el responsable de les quals sigui l'Ajuntament de Lleida, està sotmès a les clàusules de confidencialitat i encàrrec de tractament del plec de clàusules administratives particulars.

Lleida, a la data de la signatura

Cap de secció de comunicacions i infraestructures

Tècnica superior informàtica serveis digitals