



Unitat tramitadora: Unitat OAC

AJT/2643/2023

Codi document: OAC17I00W7

Assumpte: Plec prescripcions tècniques

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT PER A LA GESTIÓ DEL CANVI EN EL PROCÉS D'IMPLANTACIÓ D'UN NOU MODEL D'ADMINISTRACIÓ DIGITAL

Clàusula 1: Situació actual i necessitat del servei

L'any 2021, l'Ajuntament de Vic va contractar una auditoria per avaluar el grau d'implantació de l'administració electrònica a l'organització. Arran de les conclusions d'aquest document es va decidir treballar en un nou model d'administració digital que permeti millorar les mancances detectades en l'auditoria. Aquest nou model implica una visió més global i transversal del concepte d'administració electrònica i comporta impulsar accions en diferents àmbits de l'organització: funcional, jurídic, organitzatiu i tecnològic.

El desplegament del nou model d'administració digital es planteja en dos eixos:

- El primer directament associat a la plataforma tecnològica que s'utilitza per a la gestió dels expedients administratius, ja que la que s'utilitza actualment està desfasada. L'eina haurà de donar solucions en diferents àmbits i ja s'ha obert un expedient per a treballar la seva licitació que inclourà, entre d'altres, els treballs d'instal·lació, migració de dades, configuració de la plataforma, i formació a les persones usuàries.
- El segon eix, objecte del present contracte, estarà directament associat a la definició i implantació d'un model de treball que permeti a l'organització realitzar l'adequada transició del seu model de treball actual a un d'òptim per l'assoliment dels objectius del projecte d'administració electrònica.

La digitalització de l'Administració suposa no sols la transformació dels serveis oferts per mitjans electrònics, utilitzant les capacitats que ofereixen les TIC, sinó que aposta pel redisseny integral dels processos i serveis actuals de l'Administració, permetent nous models de relació amb els ciutadans, empreses i entre organismes públics i facilitant la prestació de serveis innovadors que no serien realitzables sense un necessari canvi cultural.

Això no serà possible sense repensar el model de treball de l'Ajuntament i adaptar-lo, no només a aquesta realitat, també a les necessitats i particularitats de l'organització, posant èmfasi en aquelles àrees que per la seva activitat, poden estar més lluny dels conceptes associats a un model d'administració electrònica i les eines associades.



Aquest servei ha de permetre gestionar el canvi al nou escenari d'administració electrònica, assoliments d'estàndards de funcionament propis de l'organització, utilització d'eines d'administració electrònica proveïdes per la Generalitat o bé pel Consorci Administració Oberta de Catalunya o bé per proveïdors privats i finalment associar el seu ús al coneixement en procediment administratiu bàsic electrònic.

Per aquest motiu, els treballs a realitzar per a donar cobertura a l'encàrrec i necessitats plantejades, s'han d'establir en diverses fases a assolir per garantir l'èxit del mateix, entre elles, analitzar quins hàbits s'han de desactivar, estudiar i proposar quin procés cal seguir per a substituir unes maneres de treballar per les altres, formar l'organització en el nou model, i establir dins de l'organització un nucli de persones que seran les encarregades de mantenir el model de treball.

Amb aquest objectiu, caldrà tenir en compte els següents elements clau del mateix i que hauran de formar part de la definició i procés d'implantació del nou model, pel qual es planteja aquest servei d'acompanyament:

- Quadre de classificació d'arxiu (QdC) únic i compartit
- Tramitació electrònica de tots els procediments
- Nomenclatures pautades i sistematitzades
- Control de terminis de tramitació
- Control de les tasques no procedimentals
- Definició d'organigrama associat a catàleg de tràmits: responsable de tramitació
- Ús d'eines electròniques d'acord amb el model
- Transversalitat de la informació
- Corresponsabilitat i col·laboració

Per assumir aquests canvis, es requereix d'una estratègia que permeti tenir un marc comú de referència per la coordinació i implicació de tots els actors i recursos de la corporació en el procés de la seva transformació digital i que estableix, com a principis i objectius els següents:

- Orientar els serveis a la ciutadania amb una unitat i visió integrals, treballant de forma col·laborativa, transparent i innovadora
- Increment de la productivitat i eficàcia en el funcionament intern de la corporació
- Promoure el canal digital perquè sigui el mitjà preferit pels ciutadans i empreses a l'hora de relacionar-se amb l'ajuntament
- Aconseguir una major eficiència en la prestació dels serveis TIC en el sí de l'administració
- Promoure una gestió corporativa intel·ligent del coneixement, la informació i les dades.



Clàusula 2. Objecte del contracte

L'objecte principal del contracte és la prestació dels serveis de suport per a la gestió del canvi en el procés d'implantació d'un nou model d'administració electrònica. Aquest serveis consisteixen en:

- Acompanyar i tutoritzar l'organització en la implantació de nou model de forma que pugui adoptar un canvi cultural en el nou context digital i el nou model de treball que es planteja.
- Formar els equips de treball en aquells aspectes relacionats amb aquest nou model de treball i, específicament, la vessant electrònica del procediment.
- Formar a l'equip motor o d'impuls intern del projecte de canvi de model de treball.
- Donar suport a la redacció i aprovació de tota la normativa necessària pel desplegament del model d'administració digital de l'Ajuntament de Vic:
 - Ordenança d'administració electrònica i transparència
 - Política de gestió documental i digitalització de documents
 - Catàleg de formats de documents electrònics
 - Catàleg de tipologia documental
 - Política d'identificació i signatura electrònica
 - Normes i vocabulari de les metadades per a la gestió documental
 - Altres que es puguin considerar.

L'objectiu principal del contracte és contribuir a la transformació digital de la corporació mitjançant la transferència de coneixements en:

- L'àmbit de l'administració digital
- L'àmbit normatiu: establir una visió i cultura innovadores en la prestació dels serveis públics
- L'obertura dels governs, transparència, participació i retiment de comptes
- La simplificació, agilitat i reducció de càrregues administratives en els seus procediments i serveis: la simplificació administrativa, mètodes i tècniques i acompanyament en la simplificació dels processos de la corporació per assolir uns serveis públics més proactius, àgils i eficients
- Les competències i habilitats de les persones vers el nou context digital ajudant en nous mètodes de treball i col·laboració i l'adopció de metodologies àgils, tant pel disseny com per la implementació dels serveis públics.

El Codi CPV (Vocabulari Comú de Contractes) corresponent a aquest contracte és 722240001-1: Serveis d'assessorament en gestió de projectes.

Clàusula 3. Abast del servei

Per garantir un millor resultat del procés i que aquest generi l'impacte adequat a l'organització, s'estableixen tres grups que hi estaran implicats, participaran en el procés i en els treballs de definició i adaptació del model de treball:



- a) El core administratiu i de gestió.
- b) Els serveis auxiliars que no estan implicats directament en la gestió administrativa.
- c) Els càrrecs electes.

L'abast d'aquest contracte es centra, a grans trets, en:

- Analitzar, calendaritzar i prioritzar les iniciatives formatives i de seguiment del projecte, que conformin el pla de formació i gestió del canvi del projecte, que caldrà descriure amb la proposta tècnica a presentar.
- Executar les diferents iniciatives i que tinguin impacte transformador real, de manera que permetin adoptar un canvi cultural envers els nous paradigmes de la gestió, transformació digital i govern obert.
- Informar, formar, gestionar el canvi, comunicar, acompanyar i tutoritzar a la Corporació, tant a l'equip de treball com a l'equip d'impuls intern del projecte d'administració electrònica.
- Habilitar noves competències i habilitats vers el context digital així com del procediment administratiu.
- Assignar els recursos humans i materials necessaris per a portar-ho a terme.
- Generar informes de gestió, actualitzar la planificació, organitzar reunions i coordinar-se amb els responsables de la Corporació.

En general, totes aquelles activitats relacionades que s'executin per i amb les persones de la Corporació colze a colze per assolir l'execució del projecte i un canvi cultural real.

Clàusula 4. Durada del contracte

Per tal d'assegurar una continuïtat mínimament òptima del servei i per donar resposta a les necessitats detectades la durada del contracte serà de 2 anys, amb possibilitat de prorrogar-lo per 2 vegades per un període d'un any si es considera necessari mantenir l'acompanyament a la gestió del canvi.

Clàusula 5. Pressupost base anual de licitació

El pressupost base anual de licitació és el de **DINOU MIL NORANTA-DOS EUROS AMB NORANTA-CINC CÈNTIMS** (19.092,95 €), IVA inclòs, amb el desglossament següent: 15.779,30 €, pressupost net i 3.313,65 € en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit al tipus del 21 %.

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost de licitació, indicant l'IVA a aplicar mitjançant partida independent. En tot cas les ofertes que excedeixin el pressupost de licitació IVA exclòs resultaran excloses del procediment.

El càlcul del pressupost base de licitació s'ha establert a partir del càlcul dels costos directes i indirectes. Dins dels costos directes, el càlcul de l'esforç que s'estima necessari per a la



prestació objecte del contracte s'ha obtingut d'acord amb el conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria i estudis de mercat i de l'opinió pública aplicable.

Per obtenir el pressupost, s'han realitzat els càlculs en base a una estimació d'hores per a cada perfil de l'equip de treball que es proposa. El nombre d'hores proposades per a cada persona de l'equip pot ser diferent sempre i quan es compleixi amb l'objectiu del contracte i la proposta sigui validada per l'Ajuntament després de la seva adjudicació.

Així, el mètode de càlcul aplicat per a determinar el pressupost del contracte ha estat el següent:

Concepte	Import
Costos directes	
Costos salarials	12.704,75 €
Costos indirectes	
Despeses generals (15%)	1.905,71 €
Subtotal CD + CI	14.610,46 €
Benefici industrial (8% sobre CD+CI)	1.168,84 €
Total sense IVA	15.779,30 €
Tipus d'IVA (21%)	3.313,65 €
TOTAL amb IVA	19.092,95 €

Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de persones treballadores amb les següents categories professionals i nombre, segons s'especifica en el present plec:

Perfil	Hores	Cost salarial	Total
Director de projecte	75	55,59	4.169,25 €
Consultor/a d'implantació	75	39,7	2.977,50 €
Formador/a	90	39,7	3.573,00 €
Assistent de suport	50	39,7	1.985,00 €
TOTAL	290		12.704,75 €

Clàusula 6. Valor estimat del contracte

Considerant el pressupost base de licitació, les estimacions del contracte abans esmentades, així com les seves possibles modificacions i pròrrogues, el valor estimat del contracte sense



incloure l'Impost sobre el Valor Afegit, és de SEIXANTA TRES MIL CENT DISSET EUROS AMB VINT CÈNTIMS, que té en compte les següents despeses:

Any	Pressupost net prestació	Pressupost net eventuais pròrrogues	SUMA
Any 1	15.779,30 €		15.779,30 €
Any 2	15.779,30 €		15.779,30 €
1a pròrroga		15.779,30 €	15.779,30 €
2a pròrroga		15.779,30 €	15.779,30 €
TOTAL	31.558,60 €	31.558,60 €	63.117,20 €

Clàusula 7. Forma de pagament

La forma de pagament serà trimestral, s'efectuarà el pagament un cop s'hagi presentat la factura, hagi estat conformada i signada pel tècnic responsable del contracte i pel regidor delegat corresponent, i aprovada per la Junta de Govern Local.

Clàusula 8. Criteris d'adjudicació

Considerant l'objecte del contracte, per a la valoració de les ofertes i la selecció de la millor oferta en relació qualitat-preu, s'ha d'atendre als criteris de valoració que es determinen a continuació:

a. Criteris quantificables de forma automàtica: 80 punts

1. Oferta econòmica (puntuació màxima 20 punts).

S'atribuirà a les propostes la puntuació que resulti de l'aplicació de la fórmula següent:

$$P_v = [1 - (O_v - O_m / IL)] \times P$$

On:

P_v: la puntuació de l'oferta a valorar

P: punts criteri econòmic, màxim de punts a assignar

O_m: millor oferta, el preu més baix ofert per tots els licitadors

O_v: oferta a valorar, el preu ofert pel licitador a valorar

IL: import de licitació, import unitari màxim



Aquesta fórmula ajusta proporcionalment les puntuacions assignades amb la proporció entre l'import de les ofertes presentades i el pressupost de licitació. Amb aquesta fórmula lineal la puntuació de les ofertes també depèn directament de l'import de la millor oferta però no de la proporció que separi la millor oferta de la resta d'ofertes, sinó de la proporció que separi cadascuna de les ofertes del pressupost de licitació. De la mateixa manera que en la fórmula clàssica, la puntuació de la resta d'ofertes depèn molt de quina hagi estat la rebaixa del preu de la millor oferta respecte el pressupost de licitació. Quan més gran sigui la rebaixa de la millor oferta, més es distancia de la resta d'ofertes i més allunyarà la seva puntuació d'aquelles ofertes que s'hagin ajustat a l'import de licitació. Però ara, a diferència de la fórmula clàssica, la distancia de puntuació entre cadascuna de les ofertes serà proporcional respecte la distancia de l'import de cadascuna de les ofertes del pressupost de licitació.

No influirà el fet que estiguin més o menys properes a la millor oferta, i per això, si dues ofertes es distancien en un mateix import, independentment de si estan properes o llunyanes a la millor oferta presentada, també es distanciaran en una puntuació igual, i proporcional a aquest import.

2. Millora en la qualificació i experiència de l'equip de personal adscrit al projecte (màxim 40 punts).

D'acord amb l'article 145 LCSP, la millor qualitat – preu s'avaluarà d'acord amb criteris econòmics i qualitatius, entre ells, l'organització, experiència i qualificació del personal adscrit al contracte encarregat de la seva execució quan aquest factor de qualitat pugui afectar significativament a la millor execució, com és el cas del present contracte. (art.145.2.2on LCSP).

Per aquest motiu es valorarà en un màxim de **40 punts l'experiència i formació de les persones que conformen l'equip de treball assignat a l'execució del contracte** en la realització de feines anàlogues a les que constitueixen l'objecte del contracte. A aquests efectes, caldrà l'aportació d'una **relació detallada de l'equip de treball assignat a l'execució del contracte i de la seva experiència i formació**, segons el següent quadre:

Funció	Nom	Nombre de projectes en els que ha participat d'implantació d'una nova eina tecnològica d'administració electrònica	Nombre de projectes en els que ha participat que impliquin	Nombre de projectes en els que ha participat fent formació en administració electrònica i govern obert	Nombre de projectes en els que ha realitzat un assessorament jurídic



			una gestió del canvi de model de treball i cultural		
Director/a del projecte					
Consultor/a d'implantació					
Formador/a					
Consultor/a de suport					

Per tal de justificar les dades contingudes en el quadre, caldrà aportar:

- Certificat de l'empresari i/o administració pública o altre ens certificant les feines desenvolupades per cada persona adscrita a l'equip de treball proposat, als quals s'acompanyarà dels documents que acreditin la correcta realització de la prestació vinculada a l'objecte del contracte.
- Les formacions s'hauran d'acreditar mitjançant certificats d'assistència del curs o formació realitzats.

Els 40 punts de millora en qualificació i experiència de l'equip de personal adscrit es valoraran de la següent manera:

a. Per la realització de treballs d'igual o similar naturalesa als que constitueixen l'objecte del contracte, és a dir, principalment en la gestió del canvi en un procés d'implantació de l'administració electrònica, l'assessorament i suport en la redacció de normativa jurídica d'aplicació i la formació en procediment administratiu electrònic (màxim de 25 punts)

L'acreditació de l'experiència, es valorarà de la manera següent:

- Pel **director/a del projecte** (màxim de 10 punts)
 - 1 punt per cada projecte en el que hagi participat d'acompanyament en la gestió del canvi en un procés d'implantació de l'administració electrònica en una altra administració pública
 - 1 punt per cada projecte en el que hagi participat assessorant en la redacció de la normativa jurídica necessària per a implantar l'administració electrònica en una entitat local
 - 1 punt per a cada projecte en el que hagi participat d'implantació d'una nova eina tecnològica d'administració electrònica

El període admès serà al llarg dels darrers 10 anys.



- Pel **consultor/a d'implantació** (màxim 5 punts)
 - 1 punt per cada projecte en el que hagi participat d'acompanyament en la gestió del canvi en un procés d'implantació de l'administració electrònica en una altra administració pública (en el que s'hagi participat amb les mateixes funcions)
 - 1 punt per a cada projecte en el que hagi participat d'implantació d'una nova eina tecnològica d'administració electrònica (en el que s'hagi participat amb les mateixes funcions)

El període admès serà al llarg dels darrers 10 anys.

- Pel **formador/a** (màxim 5 punts)
 - 1 punt per cada projecte en el que hagi participat d'acompanyament en la gestió del canvi en un procés d'implantació de l'administració electrònica (en el que s'hagi participat amb les mateixes funcions)
 - 1 punt per cada projecte en el que hagi participat fent formació en administració electrònica i govern obert

El període admès serà al llarg dels darrers 10 anys.

- Pel **consultor/a de suport** (màxim 5 punts)
 - 1 punt per cada projecte d'acompanyament en la gestió del canvi en un procés d'implantació de l'administració electrònica (en el que s'hagi participat amb les mateixes funcions)

El període admès serà al llarg dels darrers 10 anys.

b. Per la realització per part de l'equip de treball de formacions i cursos relacionats amb el servei a desenvolupar seguint els següents criteris (màxim de 15 punts).

Es puntuaran les formacions i cursos en els àmbits de: l'administració electrònica, el procediment administratiu electrònic, el govern obert, el coneixement de les aplicacions informàtiques disponibles al mercat per a la gestió dels expedients electrònics i el coneixement de les eines del consorci AOC.

- 0,50 punts per cada formació o curs realitzat per un dels tècnics assignats a l'equip de treball de durada superior a 10 hores. Aquests cursos o formacions s'han d'haver realitzat en l'àmbit de l'administració pública.
- 2 punts per cada màster o postgrau (o diploma d'especialització).

No es valoraran formacions de durada inferior a 10 hores.



3. Nombre d'administracions públiques als quals l'empresa licitadora ha prestat serveis d'implantació de models de treball i administració electrònica (puntuació màxima 20 punts).

	Puntuació
De 4 a 5 entitats locals	5
De 6 a 10 entitats locals	10
D'11 a 15 entitats locals	15
Més de 15 entitats locals	20

b. Criteris que depenen de judici de valor: 20 punts

Presentació d'una memòria que consisteix en la proposta de la metodologia que es seguirà per assolir els objectius del contracte amb el contingut i ítems que s'estableixen a la clàusula 9 d'aquest plec.

El número màxim de pàgines d'aquest document serà de 10 (a una sola cara, numerades, tipografia calibri mida 12 i amb espai interlineat d'1,5).

Clàusula 9. Documentació a presentar per les empreses licitadores

Relació detallada de l'equip de treball assignat a l'execució del contracte i de la seva experiència i formació. Caldrà que aportin la documentació que es llista a continuació:

- Certificat de l'empresari i/o administració pública o altre ens certificant les feines desenvolupades per cada persona adscrita a l'equip de treball proposat, als quals s'acompanyarà dels documents que acreditin la correcta realització de la prestació vinculada a l'objecte del contracte.
- Titulacions de cadascuna de les persones adscrites a l'equip de treball.
- Certificats d'assistència a cursos o formacions realitzades per cadascuna de les persones adscrites a l'equip de treball relacionats amb el servei objecte del contracte (especificant la durada amb hores de cada curs o formació).
- Certificats de serveis prestats a diferents administracions públiques per l'empresa licitadora realitzant serveis d'implantació de models de treball i administració electrònica.
- Memòria de màxim 10 pàgines simples escrites amb la font calibri mida 12. La memòria consisteix en una proposta de treball que permeti assolir els objectius del present contracte i que ha d'especificar com es plantegen els següents ítems:
 - **Metodologia de treball**, concretant com es planificaran, coordinaran, executaran i s'avaluaran els treballs, activitats i sessions que han de permetre la transició del canvi



a la Corporació. També caldrà posar èmfasis en dotar a l'organització de l'autonomia suficient perquè aquesta transició cap al nou model d'administració electrònica perduri en el temps. Aquest apartat es valorarà de 0 a 5 punts, essent la puntuació màxima un 5.

- **Pla i detall dels serveis** per assolir la transformació de la corporació, indicant, com a mínim:
 - a) El cronograma d'activitats detallant com a mínim les diferents fases i fites, preferiblement alineades amb el calendari i terminis d'execució indicats pel projecte de transformació íntegre, que inclogui la part tecnològica.
 - b) Descripció, abast i contingut dels treballs, les activitats, les sessions i les matèries previstes.Aquest apartat es valorarà de 0 a 5 punts, essent la puntuació màxima un 5.
- **Pla de formació i capacitació**, en el que caldrà detallar les accions previstes per formar a tot el personal de la Corporació. Caldrà especificar quines sessions es preveuen segons la seva temàtica i contingut, el material didàctic que es preveu utilitzar, els possibles casos d'ús i/o exemples que es faran servir, les dinàmiques a aplicar a les sessions, la durada que tindran, la seva avaluació i els perfil professionals que les portaran a terme. Aquest apartat es valorarà de 0 a 5 punts, essent la puntuació màxima un 5.
- **Pla de redacció i aprovació de la normativa** necessària pel desplegament del model d'administració digital de l'Ajuntament de Vic, que contempli un cronograma de redacció i aprovació de la normativa necessària per a implantar el nou model i per donar a conèixer aquesta normativa al personal de la Corporació per a la seva correcta aplicació. Aquest apartat es valorarà de 0 a 5 punts, essent la puntuació màxima un 5.

Per valorar la memòria es seguiran els següents criteris:

- a) Que inclogui propostes i dinàmiques innovadores que afavoreixin que les persones més adverses al canvi participin i formin part del procés.
- b) Que les accions proposades contemplin no només l'evolució del personal de l'organització en relació a la formació sinó també en relació a la seva visió o posicionament respecte el nou model d'administració digital.
- c) Que es contempli una avaluació continua que permeti veure el canvi i l'evolució que haurà fet l'organització abans i després del desenvolupament del servei.
- d) Claredat de la proposta, que sigui concisa i acotada als requeriments del present plec.
- e) Que les accions que es proposin tinguin una aplicació pràctica, siguin resolutives i estiguin orientades a assolir la transició real de la Corporació al nou model d'administració digital.
- f) L'adaptació de les activitats proposades als diferents perfils i categories professionals de la Corporació.



Clàusula 10. Personal adscrit al contracte

Atès l'impacte i criticitat del projecte de canvi a l'organització, la proposta de prestació del servei requerit en aquest plec haurà de contemplar un equip professional que inclogui, com a mínim, els perfils que es descriuen en aquest apartat. Això no treu que, si l'empresa licitadora ho considera oportú, proposi col·laboracions d'altres professionals en funció de les tasques a desenvolupar en cada cas.

a) Director/a projecte

El director és la persona que tindrà encomanada la tasca de coordinació amb l'equip de l'Ajuntament que lideri el projecte, que serà el Servei d'administració digital i govern obert. Algunes de les funcions principals que haurà de dur a terme són:

- Fer el seguiment del projecte d'implantació del nou model tecnològic, juntament amb l'Ajuntament.
- Vetllar per la defensa dels interessos de l'Ajuntament.
- Coordinar l'equip tècnic destinat al projecte.
- Fer el seguiment i actualització del pla de projecte.
- Gestionar els riscos i les actuacions preventives associades.
- Assessorar a l'Ajuntament en aspectes tècnics i funcionals vinculats al projecte.
- Altres en l'àmbit de les funcions que li siguin encomanades.

Com a criteri general, aquesta persona reportarà al Servei d'administració digital i actuarà com una extensió d'aquest equip, però amb autonomia suficient per a proposar les accions que es considerin adients.

Aquesta persona cal que disposi d'una titulació universitària.

b) Consultor/s especialista en l'àmbit de l'administració electrònica

Caldrà comptar amb una persona experta en els diferents àmbits del projecte d'administració electrònica, tant a nivell funcional i d'eines com de conceptes, com el ara el bon Govern i la transparència i l'àmbit jurídic associat. Les seves funcions principals seran:

- Donar suport i assessorament al personal tècnic de la Corporació per acompanyar en la implantació del model tecnològic.
- Proposar i optimitzar pràctiques i mètodes de treball del personal municipal que permeti adaptar-se al nou context d'administració digital.
- Impartir sessions d'acompanyament, informació i formació en el context de cada component de la solució a implantar en administració electrònica i govern obert.
- Donar un reforç normatiu que permeti adoptar i/o reforçar coneixements amb la norma en l'àmbit de l'administració digital, àgil i proactiva. Identificar punts clau així com establir mecanismes que ajudin a la producció àgil i proactiva de serveis públics.
- Oferir una visió data cèntrica de la corporació i la interoperabilitat entre administracions públiques així com la ciutadania, afavorint la reutilització de la informació, tant



verticalment com horitzontalment així com l'alineació vers el nou paradigma de Govern Obert.

- Proposar mètodes de treball en entorns digitals i específics del sector públic.

Aquesta persona cal que disposi d'una titulació universitària.

c) Formador/a

Caldrà una persona encarregada d'informar i formar tant al personal de la Corporació com a la ciutadania (en aquelles activitats de promoció i difusió dels serveis públics electrònics). El procés de canvi cal que sigui concebut per i amb el ciutadà i per tant és imprescindible aconseguir una penetració i ús dels serveis públics electrònics per part de la ciutadania.

Tenint en compte aquestes premisses, la persona formadora haurà de:

- Realitzar tallers a empleats públics i a la ciutadania que permetin una adopció de la nova eina de gestió dels serveis electrònics que es posarà a disposició amb el nou model, dels quals s'enumeren alguns a tall d'exemple: la identitat digital, la informació i els serveis de la seu electrònica, el tauler electrònic, la notificació electrònica, el catàleg de tràmits, entre d'altres.
- Oferir serveis d'informació personalitzada i tràmits directes mitjançant la carpeta ciutadana/empresa, el proveïdor, el contribuent, etc.
- Oferir serveis de tramitació i presentació de sol·licituds al registre electrònic.

Caldrà que es tinguin en compte els diferents perfils personals i professionals als quals vagin dirigits els tallers formatius, de forma que aportin casos d'ús pràctics. El pla formatiu es planificarà en el temps perquè estigui alienat amb les diferents posades en marxa dels serveis públics inclosos al nou sistema de gestió.

Aquesta persona cal que hagi cursat estudis de formació professional o de batxillerat.

d) Consultor/a de suport

Actuarà com un suport tècnic en tot allò referent a:

- L'organització i la preparació de reunions, convocatòries, documentació tècnica, logística, etc.
- L'actualització i el seguiment de la planificació.
- L'elaboració de guies i manuals.
- L'organització de calendaris i recursos per a les sessions de formació.
- Altres tasques associades a la implantació d'un sistema d'informació.
- Aquesta persona, a més d'assumir les tasques més pròpies de la logística i administratives, haurà de tenir la formació suficient per a poder substituir el consultor especialista en l'àmbit de l'administració electrònica o bé complementar les seves tasques.

Aquesta persona cal que hagi cursat estudis de formació professional o batxillerat.



Altres consideracions en relació a l'equip de treball

La prestació dels serveis ha de poder ser proporcionada en la seva totalitat amb els recursos humans propis de l'adjudicatari amb la qualificació necessària i adequada per a la prestació del servei. Els mitjans personals necessaris per a la prestació dels serveis anteriorment indicats, han de ser els adequats per realitzar amb garantia la transformació requerida i han de mostrar les habilitats necessàries per tal d'integrar-se en un equip, entre les quals es podrien determinar a efectes enunciatius :

- Professionalitat, bona actitud i respecte per a la feina realitzada pels altres.
- Destresa comunicativa e interpersonal.
- Capacitat de treballar en equip.
- Habilitat per identificar, analitzar i resoldre problemes.
- Capacitat de treball sota pressió.
- Coneixement tecnològic i de negoci en l'entorn de l'administració local.

En cas que es produeixi alguna incidència en algun dels membres que formen l'equip de treball (personal adscrit), l'adjudicatari haurà de garantir que la persona que es proposi en substitució acreditï com a mínim el mateix coneixement i experiència que la persona sortint.

Clàusula 11. Proactivitat

L'adjudicatari haurà de vetllar per la correcta prestació del servei, així com per afavorir aquelles actuacions proactives en favor de la minimització del nombre d'incidències i, en general, de l'òptima prestació del servei.

Clàusula 12. Organització del servei i execució del contracte

12.1) Horaris

El servei es prestarà en un horari que s'adapti a les necessitats dels col·lectius als que es destinin les activitats planificades.

Si el col·lectiu és personal de la Corporació, es prestarà tenint en compte els diferents horaris de l'Ajuntament de Vic i dels seus organismes autònoms, podent garantir, com a mínim, la franja horària de dilluns a divendres de les 8:00 h a les 15:00 h.

Si les activitats es dirigeixin a la ciutadania, l'empresa licitadora proposarà els horaris que consideri adequats i que hauran de ser validats per l'Ajuntament de Vic. Per a la proposta d'horaris, l'empresa licitadora haurà de tenir en compte els diferents formats d'activitats (tallers presencials, suport en remot, sessions virtuals, etc.).

A petició de la Corporació, es podria demanar la realització d'algunes tasques fora de l'horari de dies laborables per tal de garantir el correcte desenvolupament del servei.



La realització del servei no suposa, en cap cas, una dedicació fixa setmanal o mensual, i caldrà que l'adjudicatari s'adapti a la memòria presentada i aprovada per part de la direcció del projecte.

Si durant l'execució del contracte, l'Ajuntament de Vic o l'adjudicatari detecten la necessitat de modificar l'horari de servei d'algun dels serveis descrits, la Corporació i l'adjudicatari consensuaran de forma conjunta la modificació, essent l'Ajuntament de Vic qui finalment designi l'horari de prestació que s'adeqüi a les necessitats pròpies i de la ciutadania que no perjudiquin de forma excessiva a l'adjudicatari.

12.2) Utilització d'eines tecnològiques

Com a criteri general, l'adjudicatari assumirà el cost econòmic de l'ús de llicències de programari que sigui necessari per a la realització del servei, així com les adaptacions i configuracions necessàries per a la seva correcta operació.

L'Ajuntament, podrà indicar a l'empresa adjudicatària quines són les eines informàtiques corporatives que s'utilitzen habitualment per a treballar, de cara a optimitzar els serveis a desenvolupar en el present contracte.

12.3) Disponibilitat del personal tècnic

L'Ajuntament de Vic, disposa d'un Servei d'administració digital amb el que s'establirà les tasques de seguiment i control i supervisió del projecte i es designarà els responsables tècnics i funcionals que assumiran les coordinacions ajuntament-adjudicatari en cadascun dels àmbits d'impacte del present projecte. El Servei d'Administració Digital és el responsable pel que fa a la presa de decisions, validació de les fites d'acompliment i dels resultats obtinguts.

Així mateix el Servei d'administració digital s'encarregarà de donar resposta a les necessitats de l'adjudicatari per:

- Organitzar reunions amb les persones responsables de les àrees i departaments de la Corporació.
- Proveir la informació i el suport logístic necessari per a l'execució de les iniciatives.
- Nomenar un responsable del projecte per part de la Corporació, tant per l'Ajuntament com pels ens dependents.

12.4) Relació Ajuntament - adjudicatari

L'equip de treball de l'empresa adjudicatària es configura com un complement a l'equip de professionals de l'Ajuntament per tal de portar a terme satisfactòriament el desenvolupament del projecte. L'Ajuntament, actualment, ja disposa d'un equip d'impuls intern del projecte d'administració electrònica, format per diversos perfils professionals i liderats pel Servei d'administració digital i govern obert.



L'adjudicatari podrà realitzar els serveis des de les seves dependències, sempre que això no suposi una demora en el pla previst o impacti en la qualitat del servei realitzat.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les accions previstes presencialment en els pròpies dependències de l'Ajuntament quan, per la naturalesa de les sessions previstes (tutorització, informatives, formatives, etc.), sigui més adequat, precís o recomanable fer-ho en aquest format. També serà important tenir en compte el format segons el col·lectiu al qual es dirigeixin les sessions.

Clàusula 13. Propietat intel·lectual i de les dades

Tots els documents elaborats per l'adjudicatari com a conseqüència de l'execució d'aquest projecte seran propietat de l'Ajuntament de Vic. Així mateix, totes les dades tractades en aquest contracte seran propietat exclusiva de l'Ajuntament de Vic.

Clàusula 14. Confidencialitat

No es podrà transferir cap informació sobre les tasques realitzades a persones o entitats no explícitament identificats i amb el consentiment de l'Ajuntament de Vic.

Clàusula 15. Planificació

El projecte es desenvoluparà seguint les següents fases.

1. Fase d'anàlisi. En la fase inicial l'empresa adjudicatària haurà d'analitzar el context actual de l'Ajuntament de Vic i proposar un disseny que determini l'abast del projecte tenint en compte tots els requeriments previstos en aquests plecs. Aquest anàlisi aplicat a la memòria presentada en la licitació, servirà per dissenyar un projecte d'execució del servei que haurà de ser validat pel Servei d'Administració Digital de l'Ajuntament de Vic. Aquest projecte haurà de contemplar quins indicadors es tindran en compte per avaluar que el servei contractat s'hagi desenvolupat correctament i s'hagin assolit els objectius fixats.

L'objectiu d'aquesta fase, serà obtenir un ampli coneixement de les dinàmiques actuals de treball (formes de relació interna, hàbits de treball, grau de dependència del paper, eines electròniques utilitzades, circuits de producció interna, nivell de transversalitat i coordinació entre departaments, lideratges, coneixement en procediment administratiu bàsic, etc.) i definir la millor estratègia d'implantació del nou model per l'organització que es concretarà en el projecte esmentat. El termini màxim per portar a terme aquesta fase serà de 2 mesos.

2. Fase d'execució. En la fase d'execució caldrà desenvolupar totes les activitats previstes per implantar el nou model d'administració digital i acompanyar els usuaris en el canvi d'eina tecnològica. Per tant, l'empresa adjudicatària haurà d'assessorar i acompanyar, mitjançant formacions específiques en el model de treball definit a tot el personal previst en aquests plecs. El termini màxim per a desenvolupar aquesta fase és de 12 mesos des de l'acceptació de la proposta que s'hagi aprovat en la fase inicial d'anàlisi.



3. Fase de seguiment. En aquesta fase l'empresa adjudicatària haurà d'avaluar el grau de seguiment i implantació del nou model de treball i proposar mesures de correcció en cas de desviacions. Haurà d'analitzar els indicadors i formar a l'equip impulsor en l'obtenció i interpretació d'indicadors de seguiment del projecte, perquè puguin aplicar mesures de correcció i/o millora. L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar i lliurar una memòria final que recollirà els objectius assolits, així com eventuais recomanacions clarament aplicatives per a la continuïtat del model. El termini màxim per desenvolupar aquesta fase serà de 10 mesos.

Clàusula 16. Acords de nivell de servei (ANS)

L'incompliment dels ANS donarà lloc a la imposició de les penalitzacions.

Els ANS relatius a l'organització i implantació del projecte són aquells que afecten a la correcta organització per l'inici i execució del projecte:

Lliurament de l'informe en la fase d'anàlisi, des de la reunió d'inici del projecte i la presa de requeriments i l'establiment del calendari definitiu. Es considera incompliment si no s'entrega en un termini **màxim de 2 mesos**.

Disponibilitat de mitjans personals, la disponibilitat dels membres de l'equip de projecte per part de l'empresa adjudicatària per presentar-se a les dependències de la Corporació quan siguin requerits no ha de ser superior a **48 hores**. Es considera incompliment cada hora de retràs.

Lliurament dels informes trimestrals i realització de la reunió de seguiment dins del termini establert en aquest plec. Es considera incompliment no lliurar l'informe i no assistir a la reunió de seguiment en el termini establert (a no ser que la causa de no fer-la sigui atribuïble a l'ajuntament).

Lliurament de la memòria final del servei al final de la tercera fase del projecte. Es considera incompliment si no s'ha lliurat en el **termini d'un mes** des de la finalització del termini d'execució del servei.

Penalitzacions, en cas d'incompliment de les fases i terminis d'execució establerts, imputables a l'adjudicatari, la Corporació podrà optar per :

- Penalitzar a l'adjudicatari amb una quantitat equivalent a **l'1,5% del valor anual** del contracte, per cada incompliment.
 - En el cas dels acords relatius al lliurament d'informes o memòries, es penalitzaria amb una quantitat equivalent a l'1,5% del valor anual del contracte per cada setmana de retard.
 - En el cas de la disponibilitat de mitjans personals, es penalitzaria amb una quantitat equivalent a l'1,5% del valor anual del contracte per cada 24 hores de retard.



Clàusula 17. Informes de control i seguiment del servei

El licitador lliurarà de forma **trimestral** un informe de seguiment del serveis i compliment dels ANS, realitzant una reunió «in situ» amb el Servei d'administració digital per analitzar aquest període i els informes entregats.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 5 del trimestre, i si és festiu, l'endemà laborable.

Addicionalment i sota demanda per part dels tècnics municipals, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis de suport i manteniment.

Els informes trimestrals hauran d'incloure dades relacionades amb el seguiment dels treballs, les incidències ocorregudes i la seva resolució, les peticions rebudes i les actuacions correctives realitzades i aplicades per donar compliment als ANS. També hauran d'incloure:

- El percentatge d'acompliment de les fites especificades per a les activitats planificades, que estiguin associades al projecte.
- Les iniciatives mensuals orientades a la millora contínua que seran realitzades en el pròxim període.