# PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA CIUTADANA I SERVEIS DIFERITS DE LA DIRECCIÓ DE SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

# INDEX

**1 CONSIDERACIONS GENERALS ..... 5**
**1.1 OBJECTE DEL CONTRACTE ..... 5**
**1.2 TERMINOLOGIA ..... 5**
**2 ABAST DE LA CONTRACTACIÓ ..... 6**
**2.1 TIPUS DE SERVEIS, SEGONS LA SEVA DURADA ..... 6**
**2.2 SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA ..... 6**
**2.3 SERVEI D'ATENCIÓ EN LÍNIA (XAT I SUPORT A LA TRAMITACIÓ) ..... 7**
**2.4 SERVEI D'ATENCIÓ DIFERIDA I BACKOFFICE ..... 8**
**3 EXIGÈNCIES FUNCIONALS ..... 9**
**3.1 RESPONSABILITAT DE LES PARTS ..... 9**
**3.2 SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA ..... 10**
*3.2.1 Descripció del segment de tractament previ de la trucada ..... 11*
*3.2.2 Descripció del segment sota responsabilitat de l'adjudicatari ..... 14*
**3.3 SUPORT A LA TRAMITACIÓ ..... 17**
**3.4 SERVEIS D'ATENCIÓ DIFERIDA I BACKOFFICE ..... 19**
*3.4.1 Serveis d'atenció de demandes rebudes per e-mail o xarxes socials ..... 19*
*3.4.2 Serveis de suport en back office a la tramitació dels ciutadans ..... 20*
*3.4.3 Servei de suport en back office al manteniment de dades d'informació general ..... 20*
*3.4.4 Servei d'emissió de trucades o gestió de campanyes ..... 21*
*3.4.5 Servei d'informació proactiva ..... 21*
*3.4.6 Servei de suport al tractament automatitzat ..... 21*
**3.5 SERVEIS D'ATENCIÓ EN CAS D'EMERGÈNCIA A LA CIUTAT ..... 21**
**3.6 INFRAESTRUCTURES I EQUIPAMENTS ..... 22**
*3.6.1 Requeriments d'ubicació i espais ..... 22*
*3.6.2 Requeriments tecnològics i de comunicacions ..... 22*
*3.6.3 Desenvolupaments tècnics durant el contracte ..... 25*
*3.6.3.1 Presentació de propostes ..... 26*
*3.6.3.2 Implementació de les solucions aportades. ..... 26*
*3.6.3.3 Posada en producció i manteniment. ..... 27*
*3.6.3.4 Garantia dels desenvolupaments realitzats. ..... 27*
*3.6.3.5 Propietat del desenvolupaments realitzats. ..... 27*
*3.6.3.6 Facturació ..... 28*
*3.6.4 Compromís d'adaptabilitat. ..... 28*
**3.7 REQUERIMENTS RESPECTE A L'ORGANITZACIÓ I ELS RECURSOS HUMANS ..... 29**
*3.7.1 Vinculació contractual ..... 29*
*3.7.2 Requeriments de recursos humans i estructura ..... 30*
*3.7.3 Personal per al servei d'atenció de trucades ..... 32*
*3.7.4 Personal per al Serveis d'atenció diferida (back office) ..... 36*
**3.8 FORMACIÓ ..... 37**
*3.8.1 Supervisió de la formació ..... 37*
*3.8.2 Formació inicial ..... 37*

*3.8.3 Formació inicial especifica en serveis d'atenció telefònica ... 39*
*3.8.4 Formació inicial en serveis d'atenció en línia (xat i suport a la tramitació) ... 39*
*3.8.5 Formació inicial i especifica en serveis de gestió d'atenció diferida (backoffice) ... 39*
*3.8.6 Formació continuada ... 40*
*3.8.7 Formació de reciclatge ... 40*
*3.8.8 Formació de coordinadors i supervisors ... 40*
*3.8.9 Certificacions de les competències ... 41*

**3.9 REQUERIMENTS DE COORDINACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT I L'ADJUDICATARI ... 41**

*3.9.1 Reunions de seguiment ... 41*
*3.9.2 Comunicació d'incidències i avaries ... 42*
*3.9.3 Planificació de recursos ... 43*

**4 QUALITAT DELS SERVEIS PROVEITS ... 44**

**4.1 QUALITAT TÈCNICA REQUERIDA ... 44**

*4.1.1 Serveis d'atenció telefònica ... 44*
*4.1.2 Serveis d'atenció diferida (back office) ... 47*

**4.2 CONTROL DE QUALITAT DELS SERVEIS ... 47**

*4.2.1 Sistema d'indicadors ... 47*
*4.2.1.1 Indicadors quantitatius ... 48*
*4.2.1.2 Indicadors qualitatius ... 48*
*4.2.2 Informes ... 49*
*4.2.2.1 Informes d'indicadors diari ... 49*
*4.2.2.2 Informe mensual de serveis ... 50*
*4.2.2.3 Informe mensual de comunicacions ... 50*
*4.2.2.4 Altres informes ... 50*

**5 MODEL DE FACTURACIÓ ... 51**

**5.1 MODEL TARIFARI ... 51**

*5.1.1 Aplicació del model tarifari ... 53*
*5.1.1.1 Aplicació del model tarifari als serveis en línia ... 53*
*5.1.1.2 Aplicació del model tarifari als serveis en diferit (backoffice) ... 56*
*5.1.1.3 Aplicació del model tarifari dels evolutius dels serveis. ... 57*
*5.1.1.4 Altres serveis no identificats ... 57*
*5.1.2 Variació de preus segons incompliment dels acords de nivell de servei ... 58*
*5.1.2.1 Variació de preu per incompliment dels KPI d'aplicació mensual ... 58*
*5.1.2.2 Variació de preu derivada de fets de gravetat excepcional ... 59*
*5.1.2.3 Variació de preu per incompliment dels KPI d'aplicació anual ... 60*
*5.1.2.4 Càlcul del factor de variació de preu total a aplicar ... 61*

**6 EXECUCIÓ DEL CONTRACTE ... 63**

**6.1 FASES I CALENDARI D'EXECUCIÓ ... 63**

*6.1.1 Fase d'entrada ... 63*
*6.1.2 Fase de prestació i gestió dels serveis ... 63*
*6.1.3 Fase de sortida ... 64*

**7 SEGURETAT SISTEMES INFORMACIÓ ... 66**

**7.1 CONDICIONS DE SEGURETAT GENERALS PER EMPRESES PROVEÏDORES QUE PROPORCIONARAN EL SERVEI AMB SISTEMES D'INFORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT. ... 66**

*7.1.1 Dret d'auditoria ... 66*
*7.1.2 Gestió d'incidents ... 66*
*7.1.3 Confidencialitat ... 66*

**7.2 DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS ..... 67**
**7.3 ACCÉS A LA INFORMACIÓ ..... 67**
**7.4 ANÀLISIS FORENSES ..... 67**
**7.5 CONTROL D'ACCÉS ..... 67**
*7.5.1 Accés local ..... 67*
*7.5.2 Accés remot ..... 68*
**7.6 GESTIÓ DEL PERSONAL ..... 68**
*7.6.1 Deures i obligacions del personal ..... 68*
*7.6.2 Formació i conscienciació ..... 68*
**7.7 CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES ..... 69**
**7.8 PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL ..... 69**
*7.8.1 Lloc de treball buit ..... 69*
*7.8.2 Bloqueig del lloc de treball ..... 69*
*7.8.3 Protecció d'equips ..... 69*
*7.8.4 Mitjans alternatius ..... 70*
**7.9 PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS ..... 70**
*7.9.1 Etiquetat ..... 70*
*7.9.2 Criptografia ..... 70*
*7.9.3 Transport ..... 70*
*7.9.4 Esborrat i destrucció ..... 70*
**7.10 PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ ..... 71**
*7.10.1 Neteja de documents ..... 71*
*7.10.2 Protecció del correu electrònic ..... 71*
**7.11 PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS ..... 71**
**7.12 GESTIÓ D'EXCEPCIONS ..... 72**
**8 PROPOSTA TÈCNICA DEL LICITANT ..... 73**
**9 ANNEXOS ..... 75**
ANNEX I VOLUMETRIES ..... 75
ANNEX II. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (SLA) REQUERITS ..... 78
ANNEX III - MEMORIA 2022 ..... 91
ANNEX IV -CARTA DE SERVEIS ..... 91
ANNEX V - CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES EQUIPAMENT INFORMÀTIC – ANY 2023 ..... 92
ANNEX VI - REQUISITS TÈCNICS PER A DESENVOLUPAMENTS A MIDA ..... 96
ANNEX VII - RELACIÓ DE PERSONAL ..... 96
ANNEX VIII - CALENDARI CAMPANYES 2023 ..... 97

## ÍNDEX DE TAULES

*Taula 1 - Opcions del menú d'entrada* ..... 13
*Taula 2 – Mòdul formatiu comú* ..... 38
*Taula 3 –Formació inicial especifica per grup d'habilitats* ..... 38
*Taula 4 – Formació grup Centraleta* ..... 39
*Taula 5 – Formació inicial especifica del servei d'atenció diferida* ..... 40
*Taula 6 - Conceptes facturables* ..... 52
*Taula 7 Classificació serveis diferits* ..... 56
*Taula 8 - Percentatge de variació de preu en funció de la gravetat de l'incompliment* ..... 58
*Taula 9- Horaris i volumetries previstes* ..... 75
*Taula 10- Distribució tràfic trucades* ..... 75
*Taula 11- Distribució tràfic trucades per mesos* ..... 76
*Taula 12- Distribució tràfic trucades en intervals 30 min* ..... 77
*Taula 13- Distribució de les tasques als serveis diferits* ..... 77
*Taula 14 - Previsions anuals nous canals* ..... 77
*Taula 15 - Previsió volum de tràmits anual* ..... 77
*Taula 16- Resum nivells de servei requerits en atenció en línia* ..... 78
*Taula 17 - Resum nivells de servei requerits pels serveis en diferit* ..... 88

## ÍNDEX D' IL·LUSTRACIONS

*Il·lustració 1 - Tractament previ.* ..... 11
*Il·lustració 2 - Flux de distribució de trucades actual* ..... 14

# 1 CONSIDERACIONS GENERALS

## 1.1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis d'informació i tramitació als ciutadans que es dirigeixen a l'Ajuntament de Barcelona a través dels diferents canals d'atenció ciutadana prestats en línia i en diferit (telèfon, Internet, correu electrònic, xat i xarxes socials) que es descriuen al present document.

Els serveis prestats comprenen la informació sobre la ciutat i els seus serveis, la gestió de tràmits en les diferents aplicacions i el suport a l'autoservei de tramitació, la recollida de queixes i els suggeriments sobre els serveis municipals, seguint les directrius marcades en el marc del Nou Model d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona.

El present document defineix els requeriments i les condicions tècniques particulars que han de regir el servei objecte d'aquest plec.

## 1.2 Terminologia

Les següents abreviacions seran utilitzades al present document amb el significat que s'indica seguidament:

DIAC: fa referència Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, direcció de l'Ajuntament de Barcelona, dintre de la Gerència de Serveis Generals, que promou el present concurs.

SAT: fa referència al **Servei d'Atenció Telefònica i Atenció en Línia**, servei de la DIAC que controla en primera instància el desenvolupament diari i la qualitat en les operacions realitzades per l'adjudicatari i per tant és l'entintat que representarà la interlocució de l'Ajuntament de Barcelona amb el proveïdor dels serveis que s'adjudiquen al present concurs.

IMI: fa referència a l'Institut Municipal d'Informàtica, entitat responsable de les comunicacions i sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona.

PMAC: fa referència a la Plataforma Multicanal d'Atenció al Ciutadà, que són els sistemes, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, que reben les interaccions dels ciutadans pels diferents canals d'atenció i gestionen la seva presentació a l'adjudicatari del present concurs per la seva atenció. La descripció d'aquesta plataforma es mostra al punt 3.6

# 2 ABAST DE LA CONTRACTACIÓ

## 2.1 Tipus de serveis, segons la seva durada

Els serveis que l'adjudicatari del present contracte haurà de prestar es poden classificar, segons la seva continuïtat durant la contractació en les següents tres categories:

**Serveis permanents**: Serveis generalistes o especialistes que es mantenen durant tot l'any.(Exemple atencions telefòniques del 010 ,xat...)

**Serveis cíclics**: Serveis habitualment especialitzats, que es presten un o dos cops a l'any de forma regular en el temps (Exemple: mecanitzacions a bases de dades d'activitats esportives).

**Serveis eventuals**: Serveis tipus campanya, que es presten esporàdicament. Poden ser:

- **Planificats**: Formen part d'una campanya o acció prevista i permeten una organització i tractament estandarditzat. (Exemple: tasques de backoffice subvencions activitats esportives fora de l'horari escolar).
- **Imprevistos**: Per causa d'esdeveniments imprevistos amb afectació social que requereixen una mobilització de recursos i una actuació immediata. (Exemple: per incidència tècnica campanya sortint anul·lació cites presencials).

Seguidament es descriuen les prestacions que son objecte del present contracte i que s'hauran de realitzar amb els nivells de serveis especificats a l'0 del present plec:

## 2.2 Servei d'atenció telefònica

Els serveis d'atenció telefònica de caràcter **permanent,** actualment en servei, que l'adjudicatari del present contracte haurà d'assumir s'indiquen seguidament sense perjudici que la DIAC pugui afegir, modificar o retirar qualsevol dels indicats d'acord amb el compromís d'adaptabilitat indicat al punt 3.6.4 del present plec.

- Prestació dels serveis d'informació, tramitació, suport a l'autoservei per la tramitació, i recollida de queixes i suggeriments adreçades telefònicament a l'Ajuntament de Barcelona a través dels següents números d'accés que formen el servei telefònic:
    - **010** número amb segregació geogràfica que divideix el servei en tres diferents en funció de la ubicació del ciutadà que realitza la trucada de la següent manera:
        - **Servei 010 BCN:** ciutadans que truquen al telèfon 010 des de la ciutat de Barcelona.
        - **Servei 010 Metropolità o 010 AMB:** ciutadans que truquen al telèfon 010 des de les següents localitats de l'àrea metropolitana de Barcelona: Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, Molins de Rei, Montgat, Pallejà, El Papiol, El Prat de Llobregat, el Ripollet, Sant Adrià del Besòs, Sant Andreu de la Barca, Sant Boi de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Santa Coloma de Cervelló, Santa Coloma de Gramenet, Sant Vicens dels Horts, Torrelles de Llobregat i Viladecans.
        - **931 537 010** accés als serveis 010 amb cobertura global.

- **900 226 226 Telèfon del Civisme**. En l'actualitat és una altra entrada als serveis del 010 i per tant tindrà el mateix horari i distribució que aquest.

Aquest servei haurà de ser cobert, per part de l'adjudicatari del present contracte, des de les 07:00 hores fins a les 23:00 hores tots els dies de l'any sense cap excepció.

- Prestació dels serveis de recollida de sol·licituds, d'incidències i subministrament d'informació pels ciutadans que trucant al **telèfon de Medi Ambient de recollida comercial 900 70 20 30** amb la mateixa cobertura horària que els serveis 010.
- Prestació del servei de **Centraleta de l'Ajuntament de Barcelona**, tant per les trucades externes que contacten pel número **93 402 70 00** com per les trucades internes del personal de l'Ajuntament de Barcelona que contacten mitjançant l'extensió comú d'operadora. La prestació d'aquest servei inclou la recepció de trucades, recerca del contacte sol·licitat per l'entitat trucant, transferència amb consulta amb el contacte i avís per correu electrònic de la trucada en cas que el contacte sol·licitat no es trobi disponible en el moment de la sol·licitud. La prestació d'aquest servei s'haurà de realitzar amb cobertura de dilluns a divendres de 8:00 hores a les 19:00 hores excepte festius .
- **Serveis Socials** Prestació dels serveis de tramitació, informació i transferències als professionals de serveis socials, dels serveis especialitzats **SARA** (Telèfon del servei d'atenció recuperació i acollida ) i **PIAD** ( punts d'informació i atenció a les dones) dels ciutadans que trucant als telèfons d'atenció **93 619 73 11 i 900 922 357** de dilluns a divendres de 9:00 hores a 19:00 hores excepte festius.

En el transcurs del contracte l'Ajuntament pot acordar modificar els horaris de prestació dels serveis, prèvia notificació per part dels responsables del contracte a l'empresa adjudicatària amb un mes d'antelació. Tanmateix les condicions de prestació de servei podran ser modificades en els casos d'emergència definits al punt 3.5. del present plec.

La DIAC podrà establir altres serveis d'atenció telefònica (*inbound*) de caràcter **permanent**, **cíclic** o **eventual** d'acord amb el compromís d'adaptabilitat esmentat.

## 2.3 Servei d'atenció en línia (xat i suport a la tramitació)

Prestació del servei permanent de consulta i suport a l'autoservei amb navegació assistida, atenent les sol·licituds d'aquests serveis que arriben per qualsevol dels números de contacte del servei 010 identificats, per sol·licitud de trucada (emissió) des de l'oficina virtual de tràmits (OVT) de l'Ajuntament de Barcelona o des del canal **Xat** d' de l'OVT, en el moment de confeccionar aquest plec aquest servei es presta de dilluns a divendres de 8 a 22 h excepte festius.

En el transcurs del contracte l'Ajuntament pot acordar modificar els horaris de prestació dels serveis, prèvia notificació per part dels responsables del contracte a l'empresa adjudicatària amb un mes d'antelació. Tanmateix les condicions de prestació de servei podran ser modificades en els casos d'emergència definits al punt 3.5. del present plec.

La DIAC podrà establir altres serveis d'aquest tipus, de caràcter **permanent**, **cíclic** o **eventual**, d'acord amb el compromís d'adaptabilitat indicat al punt 3.6.4 del present plec.

## 2.4 Servei d'atenció diferida i backoffice

L'adjudicatari del present contracte haurà de realitzar, de forma **permanent,** les tasques de back office i mecanització que li siguin assignades per la DIAC, la prestació dels serveis de tramitació, suport a l'autoservei per la tramitació, informació i recollida de queixes i suggeriments adreçades a l'Ajuntament de Barcelona mitjançant internet i les xarxes socials que la DIAC incorpori a la seva carta de serveis. Els canals considerats en l'actualitat i els que es preveuen en el futur són:

Comunicacions per internet

- Correu electrònic.
- Missatgeria per internet

Xarxes socials: Twitter (@barcelona_010)

L'abast requerit és el següent:

- Gestionar totes les peticions dels ciutadans no resoltes en primera instància i ateses pels diferents canals d'atenció ciutadana, telèfon, oficines, canal web (oficina virtual de tràmits - OVT), etc. definits en la cartera de serveis de la DIAC.
- Resposta escrita de consultes, queixes i suggeriments. Atenció als canals asíncrons d'atenció.
- Emissió de trucades arrel d'actuacions de backoffice o quan els serveis normals no estiguin disponibles.
- Emissió de trucades i missatges per a campanyes o actuacions concretes.
- Gestió de correspondència postal.
- Manteniment de bases de dades o gestió d'informació necessàries per donar el servei d'informació des de tots els canals d'atenció.
- Realització de mecanitzacions.
- Gestió de tramitacions iniciades per l'OVT

Aquests serveis hauran de ser proveïts de 7:00h a les 23:00h els 365 dies de l'any sense cap excepció.

La DIAC podrà establir altres serveis d'aquest tipus, de caràcter **permanent**, **cíclic** o **eventual**, d'acord amb el compromís d'adaptabilitat indicat al punt 3.6.4 del present plec.

# 3 EXIGÈNCIES FUNCIONALS

## 3.1 Responsabilitat de les parts

L'adjudicatari del present contracte haurà de responsabilitzar-se de totes les activitats descrites al punt 6 del present plec referent a l'execució del present contracte i per tant serà el responsable de les tres fases descrites al mencionat punt i que es resumeixen seguidament:

- Fase d'entrada (punt 6.1.1): aquesta fase té com a objectiu fer la transició, de tots els serveis descrits al present plec, entre l'actual prestatari del servei i l'adjudicatari del present contracte de forma "transparent" pels ciutadans i entitats que utilitzen aquests serveis. Per tant, aquesta fase s'estendrà des de l'adjudicació del present contracte a la posada en producció del servei amb els recursos de l'adjudicatari del present contracte i on aquest haurà de col·laborar proactivament amb l'actual prestatari dels serveis per assolir els objectius esmentats.
- Fase de prestació i gestió dels serveis (punt 6.1.2): aquesta fase té com a objectiu la realització de les prestacions de serveis descrites al present plec amb la qualitat també descrita en aquest document. Aquesta fase s'estendrà des de la finalització de la fase anterior fins a la finalització de present contracte o, al seu cas, de les pròrrogues que es puguin acordar.
- Fase de sortida (punt 6.1.3): Aquesta fase es desenvoluparà durant el 4 últims mesos del contracte o pròrroga del contracte, si existís, i té com a objectiu fer una transició de tots els serveis relacionats amb el present contracte, que en aquest moment estigui prestant l'adjudicatari del present contracte, al nou adjudicatari del servei de forma "transparent" pels ciutadans i entitats usuaris dels mencionats serveis. L'adjudicatari del present contracte haurà de fer aquesta transició col·laborant amb l'adjudicatari entrant de forma proactiva per tal d'assolir l'esmentat objectiu.

La DIAC posa a la disposició de l'adjudicatari les següents eines per la prestació del servei sense perjudici de què pugui canviar o afegir noves eines per requeriments tecnològics o de negoci:

- Softphone -*Cisco IP Communicator* o *CiscoJabber for Windows*: és el terminal utilitzat per la PMAC per entregar les trucades als agents i coordinadors que formen part de la plataforma de l'adjudicatari del present contracte.
- Consola d'agent – CiscoFinesse o escriptori unificat: és l'eina usada pels agents per gestionar les interaccions rebudes i on indiquen el seu estat de disponibilitat a la PMAC. Aquesta eina també permet obtenir estadístiques en temps real del servei, l'estat dels agents i dels equips, així com estadístiques d'aquests. Als usuaris amb rol de coordinador, aquesta eina permet monitorar i canviar l'estat dels agents, realitzar monitoratges i intromissions en les trucades actives dels agents, etc.
- Consola DIAC: Aplicació Web que permet a l'adjudicatari comprovar i modificar qualsevol paràmetre dels serveis identificats al punt 0.1 del present plec que la DIAC l'hagi autoritzat.
- Eines per a les persones informadores: paquet d'aplicacions i bases de dades necessàries per a la realització de tràmits, per la recollida de queixes i suggeriments i per proporcionar informació al ciutadà.

- Plataforma d'informes – *CiscoIntelligentCenter*: plataforma d'accés Web que proporciona informació històrica i en temps real de tots els indicadors dels serveis.
- Plataforma de control de la qualitat *NICE*: Enregistrador de veu i pantalles on es realitza l'avaluació dels agents i els calibratges amb la DIAC.
- Plataforma de gravació total *CrossRecorder*: Enregistrador on l'adjudicatari del present contracte pot trobar les gravacions de tots els segments de les trucades gestionades pels seus recursos.
- Protocols d'actuació (ITACA): La DIAC proporcionarà accés al seu repositori (ITACA) on es troben tots els protocols d'actuació, així mateix, la DIAC podrà proporcionar protocols específics i actualitzacions dels existents que l'adjudicatari del present concurs haurà d'observar obligatòriament.
- Portal d'administració de la PMAC - CiscoUnifiedContactCenter Management Portal (CCMP): Aplicació per fer les assignacions dels grups d'habilitats als agents i gestió dels recursos de la plataforma.
- UCCE Administrator: aplicació que permet canviar els grups d'habilitats (skills) assignats a cada agent
- Enterprise Chat and Email (ECE): aplicació per gestionar el servei de xat.

Al punt 3.6 del present document s'especifiquen els requeriments tècnics per la instal·lació dels diferents elements descrits.

La DIAC també proporcionarà el calendari de campanyes recurrents així com les noves campanyes, no previstes, que puguin ser requerides. L'adjudicatari del present contracte haurà d'augmentar els recursos de la plataforma i realitzar les formacions que la DIAC indiqui per poder assumir aquestes campanyes, amb el mateix compromís de qualitat que els serveis descrits al punt 0 d'aquest document.

## 3.2 Servei d'atenció telefònica

Al present punt es mostra el funcionament dels diferents serveis que l'adjudicatari del present contracte haurà de prestar i mantenir sense perjudici dels canvis que pugui introduir la DIAC en aquests.

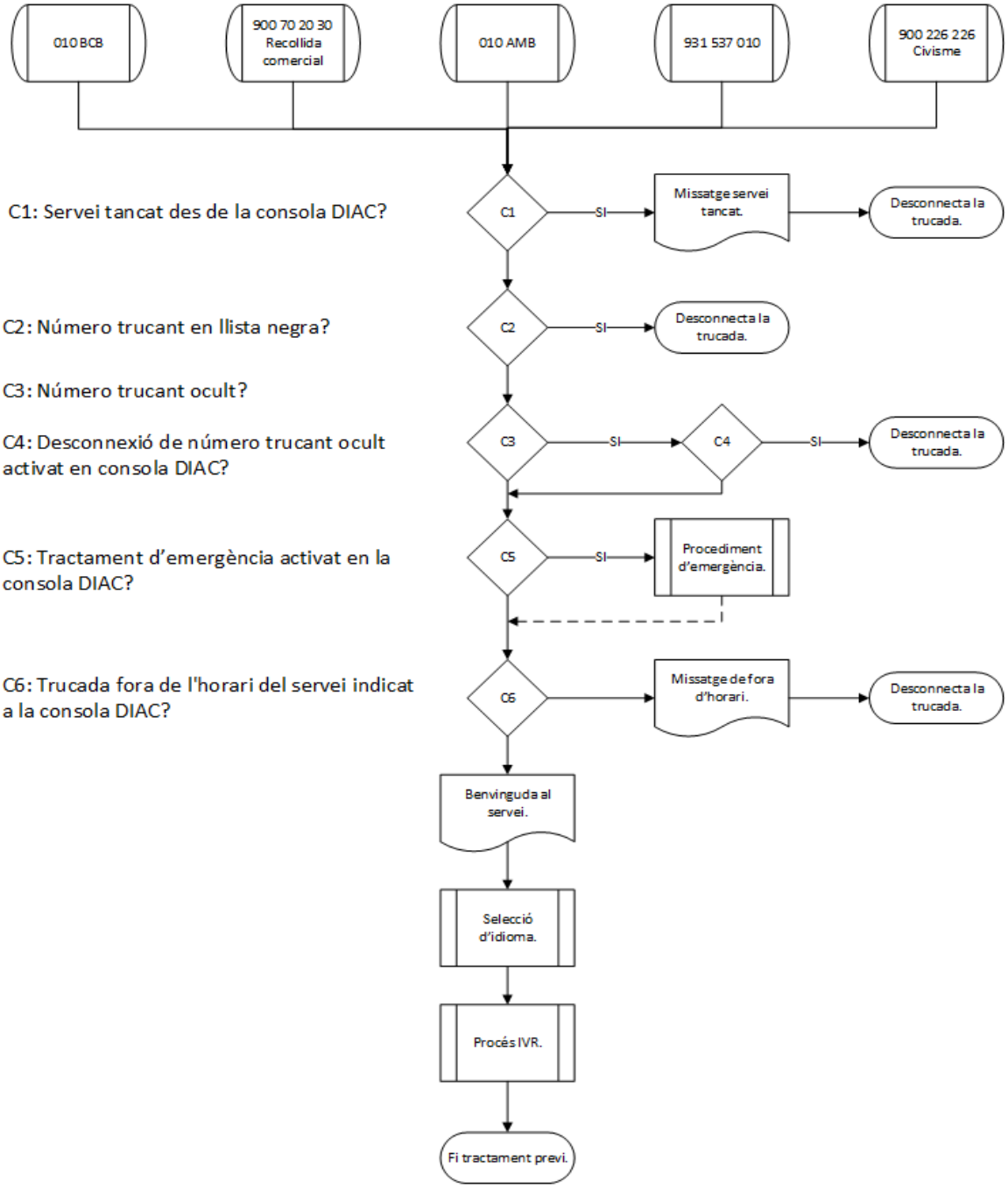
Qualsevol trucada que entra en la PMAC té dos segments diferenciats:

- Segment de tractament previ: s'estén des de l'entrada de la trucada en la PMAC fins a l'entrega de la mateixa a l'entitat que la processa. Aquesta entitat podrà ser:
  - L'adjudicatari del present contracte.
  - Un sistema automatitzat de gestió de la trucada.
  - Altres entitats que la DIAC estableixi.
- Segment de responsabilitat de l'adjudicatari: s'estén des de l'entrega de la trucada a l'adjudicatari del present contracte fins a la finalització de la trucada o fins a la transferència de la mateixa a una tercera entitat aliena a l'adjudicatari.

### 3.2.1 Descripció del segment de tractament previ de la trucada

Al present punt es mostra el tractament previ de la trucada per a cada un dels serveis identificats al punt 0 pel present plec, sense perjudici que la DIAC pugui canviar qualsevol aspecte d'aquest funcionament, sense que l'adjudicatari pugui reclamar cap compensació al respecte.

La següent il·lustració mostra el tractament previ pels serveis 010 BCN, 010 AMB, 931 537 010 i 900 226 226 (Civisme), 900 70 20 30 (Recollida comercial), amb l'objectiu que el futur adjudicatari del servei tingui una millor comprensió del servei i que aquesta reverteixi en un millor ajustament de la seva resposta al present plec.




Il·lustració 1 - Tractament previ.

Altres serveis que tenen un tractament previ diferent són:

- Servei de centraleta: els usuaris reben un missatge informat a l'entitat trucant que per serveis diferents dels de centraleta han de trucar als telèfons del 010, en lloc del menú d'opcions.
- Serveis socials: amb l'excepció del menú d'entrada, el flux és el mateix que pels altres serveis..

Seguidament s'expliquen cadascuna de les accions que s'executen en aquest tractament previ, tal com es troben configurades en el moment de la realització del present plec. Com ja s'ha indicat, a causa de la dinàmica del servei aquest flux pot tenir variacions en funció de les necessitats del servei en cada moment, sense que l'adjudicatari del present contracte pugui reclamar cap compensació al respecte.

Tractament de trucades en llista negra.

Amb la intenció d'evitar trucades malintencionades de forma recurrent, la PMAC té la possibilitat d'introduir un determinat número de telèfon en una "llista negra" de forma que les trucades d'aquest número seran desconnectades immediatament per tal d'evitar consumir recursos de forma innecessària que perjudiquen els ciutadans que legítimament fan ús d'aquests serveis.

La inclusió i manteniment dels telèfons que es troben en aquesta llista es realitza des de l'aplicació "Consola DIAC", per la mateixa DIAC o per l'entitat que aquesta designi per aquesta funció.

En aquest sentit, la DIAC podrà assignar aquesta tasca a l'adjudicatari del present concurs.

Cancel·lació de trucades que es presenten amb número ocult.

Amb la mateixa motivació que el tractament de trucades en llista negra, la DIAC, o l'entitat que aquesta designi, podrà activar des de l'aplicació "Consola DIAC" l'opció de no acceptar trucades amb número origen ocult, també com a mesura de seguretat davant d'un atac al servei per inundació.

De la mateixa manera, la DIAC podrà assignar la responsabilitat d'activar aquesta funcionalitat a l'adjudicatari del present concurs.

Tractament d'emergència.

Aquesta funcionalitat permet a la DIAC, o l'entitat que aquesta designi, inserir un missatge preenregistrat, o un missatge de text llegit pel sistema *Text To Speech* (TTS) per advertir, just a l'entrada de la trucada, d'una situació d'excepció a la ciutat de Barcelona que provoqui una allau de trucades. Aquesta mateixa funcionalitat permet, així mateix, que el ciutadà que truqui pugui seguir o no amb el flux predeterminat una vegada que ha escoltat el missatge.

En situacions excepcionals, aquesta funcionalitat permet "tancar el servei" de forma que els ciutadans que truquin obtinguin to d'ocupat.

La gestió d'aquesta funcionalitat es realitza igualment des de l'aplicació "Consola DIAC".

La DIAC podrà assignar la responsabilitat d'activar aquesta funcionalitat i d'enregistrar o redactar els missatges indicats a l'adjudicatari del present concurs.

Control d'horari d'apertura dels serveis.

Des de l'aplicació "Consola DIAC" és possible fixar l'horari d'apertura i tancament de cada servei i carregar el missatge que es reproduirà a les trucades que arribin fora de l'horari programat.

La DIAC, o l'entitat que aquesta designi, podrà variar aquests horaris de forma pactada amb l'adjudicatari del present contracte.

Procés automatitzat (IVR).

La DIAC podrà atendre les trucades que estimi oportunes amb un sistema automatitzat o portal de veu abans que aquestes trucades siguin entregades a l'adjudicatari del present contracte i per tant fora del seu abast.

En els casos que la DIAC estimi oportú, podrà enviar les trucades que el sistema automatitzat no hagi pogut resoldre de forma autònoma a l'adjudicatari del present concurs per tal que un agent de la plataforma completi l'atenció d'aquestes trucades.

Així mateix, la DIAC definirà i mantindrà els menús d'opcions d'accés a cada servei amb l'objectiu de portar cada tipus de trucada al grup especialitat adequat per la seva atenció, millorant així les trucades ateses al primer contacte.

Actualment, les opcions ofertes a la ciutadania són les indicades a la següent taula, sense perjudici que la DIAC pugui canviar qualsevol d'aquestes opcions, o totes, del que estimi necessari, sense que l'adjudicatari del present contracte pugui reclamar cap compensació al respecte.

| SERVEI D'ENTRADA | OPCIÓ DE MENÚ | GRUP D'HABILITATS ASSIGNATS |
|---|---|---|
| 010 BCN | 2 | Grup 2- Hisenda |
| | 3 | Grup 2-Població |
| | 4 | Grup 2-Urbanisme |
| | 5 | Grup 1-Ciutat |
| 010 AMB | 2 | Grup 2-Hisenda |
| | 3 | Grup 2-Població |
| | 4 | Grup 2-Urbanisme |
| | 5 | Grup 1-Ciutat |
| 931 537 010 | 2 | Grup 2-Hisenda |
| | 3 | Grup 2-Població |
| | 4 | Grup 2-Urbanisme |
| | 5 | Grup 1-Ciutat |
| 900 226 226 | 2 | Grup 1-Ciutat |
| 900 702 030 | 2 | Grup 1-Ciutat |
| 934 027 000 | NO APLICA | Grup 1-Centraleta |
| 900 922 357 | NO APLICA | Grup 2-Serveis socials |
| 93 619 73 11 | NO APLICA | Grup 2-Serveis socials |
| 932 915 910 | NO APLICA | Grup 2-Serveis socials |

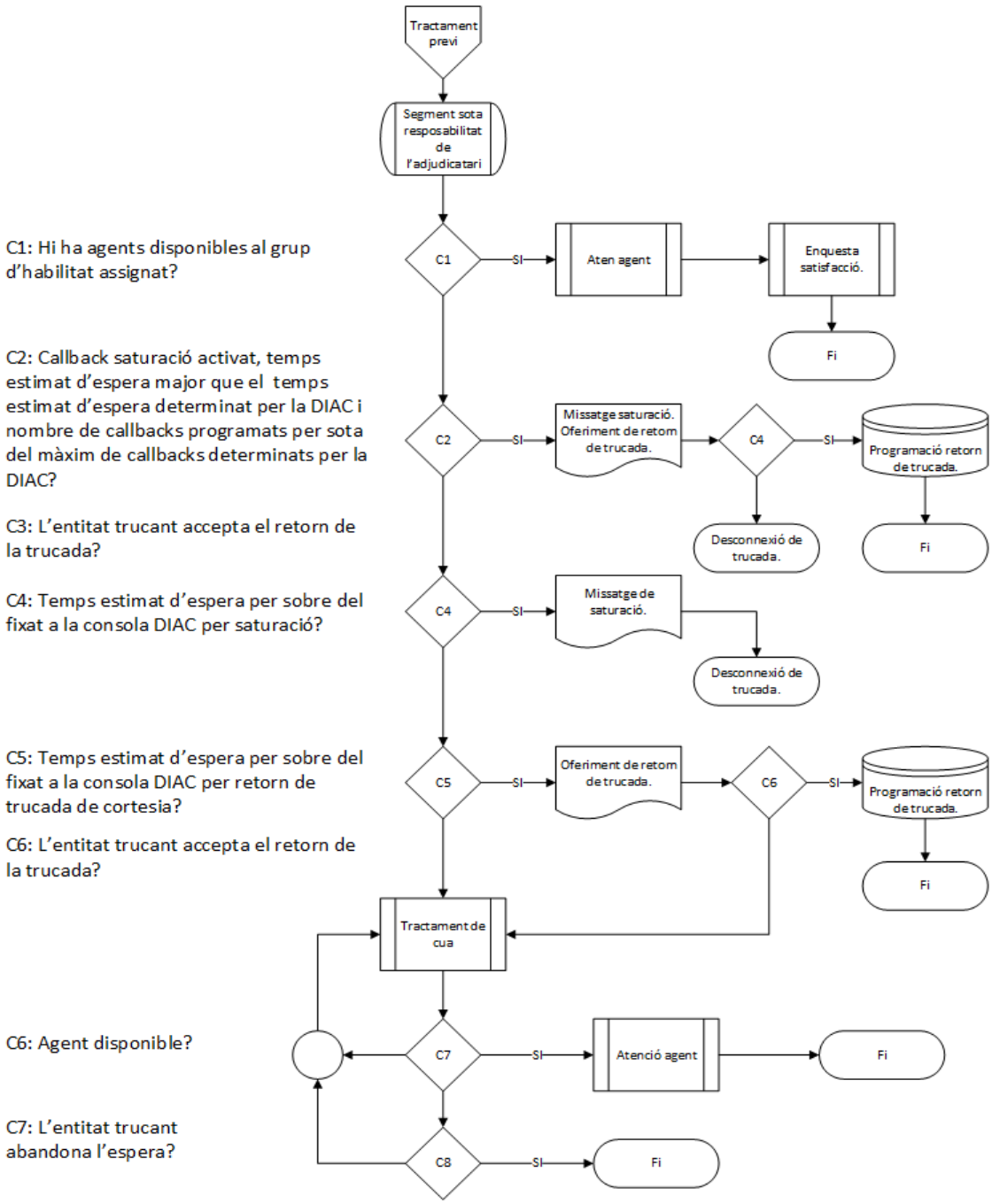
Taula 1 - Opcions del menú d'entrada

La DIAC, o l'entitat que aquesta determini, podrà canviar les opcions dels menús d'entrada de forma dinàmica utilitzant l'aplicació "Consola DIAC".

L'adjudicatari del present concurs podrà ser requerit per la DIAC per realitzar aquesta tasca.

### 3.2.2 Descripció del segment sota responsabilitat de l'adjudicatari

El segment sota la responsabilitat de l'adjudicatari del present contracte s'ajusta actualment al següent diagrama, sense perjudici de que la DIAC pugui realitzar qualsevol canvi en el flux de trucades descrit sense que l'adjudicatari del present contracte pugui reclamar qualsevol compensació al respecte.




Il·lustració 2 - Flux de distribució de trucades actual

Distribució de les trucades

Una vegada que s'ha completat el tractament previ i que les regles de negoci implementades per la DIAC hagin determinat que la trucada s'enviï a l'adjudicatari del present contracte, tots el KPI descrits a l'ANNEX II - del present document seran exigits a l'adjudicatari del present contracte.

Les trucades entrants per cada servei s'entreguen, per a la seva distribució, al grup d'habilitat determinat al tractament previ d'acord amb l'indicat a la Taula 1, sense perjudici que la DIAC pugui canviar aquestes assignacions en el moment que estimi oportú, o de crear grups d'habilitats nous i assignacions diferents de les indicades per als grups d'habilitats existents o per als nous grups que es puguin crear, sense que l'adjudicatari del present contracte pugui reclamar cap compensació pels citats canvis.

Si en el moment de l'arribada de la trucada hi ha algun agent lliure dintre del grup designat, la trucada s'entrega directament a aquest agent en mode d'autoresposta, si bé la DIAC podrà canviar el mode d'autoresposta al mode interactiu si el considera necessari.

Si hi ha més d'un agent lliure al grup d'habilitats de destí, la PMAC l'entregarà la trucada a l'agent que porti més temps sense haver contestat una trucada, amb la intenció de fer una distribució equitativa entre tots els agents que pertanyin al mateix grup d'habilitats.

Si no hi ha cap agent lliure al grup d'habilitat de destí, en el moment d'arribar la trucada, aquesta trucada es posarà en cua, reben el tractament que s'indica a continuació, sense perjudici que la DIAC pugui canviar aquest tractament de cua o el tractament de distribució descrit anteriorment, sense que l'adjudicatari del present contracte pugui reclamar cap compensació al respecte.

Atès el requeriment de diferents especialitzacions per atendre les diferents tipologies de trucades, el servei s'estructura en els següents grups d'habilitats, que en funció del nivell especialització necessària s'han dividit en tres grups:

**Grup 1**, dedicat a l'atenció ciutadana bàsica:

- Centraleta: Transfereix trucades rebudes a la centraleta de l'Ajuntament de Barcelona o envia correus electrònics amb el missatge pels destinataris.
- Ciutat: Informa sobre equipaments, agenda, reclamacions sobre incidències, serveis i tràmits senzills. Gestiona cites per a les Oficines d'atenció ciutadana, recull demandes del servei de recollida comercial, etc.

**Grup 2**, dedicat a la gestió en atencions complexes. Els agents, a més de la informació i tràmits que gestiona el grup 1, afegeixen, en el moment de la redacció del plec, les següents tasques:

- Serveis socials: Informa i tramita cites de la cartera dels serveis prestats per l'Àrea de Drets Socials tals com Teleassistència, PIAD, SARA, Radars, Vincles, Ajuts, etc..
- Urbanisme: Informa i tramita dels serveis de la cartera de Serveis tècnics (llicències d'activitats, obres, ocupacions de via pública,... ) i d'habitatge amb protecció oficial.
- Hisenda: Informa i tramita temes relacionats amb tributs, multes i impostos (cobrament, duplicats de rebuts, càlculs d'autoliquidacions, etc..)
- Població + altres tràmits: Informa i tramita sobre el padró municipal, cens de població, àrea verda, Park Güell, viatges de gent gran,...

- **Grup 3**, dedicat a la gestió d'atencions en línia i suport a la tramitació a través de xat. Els agents han d'informar i tramitar la mateixa cartera de serveis que la gestionada pel grup 2, en aquest cas per escrit.

L'Adjudicatari del servei tindrà flexibilitat de dedicar recursos exclusius o compartits en els dos canals (telefònic i en línia), tenint en compte que caldrà que els agents disposin de la formació i competència específica per cada una de les especialitats assignades.

Les hores de formació requerides per aconseguir els nivells d'habilitat descrits s'indiquen al punt 3.8 del present plec.

Tot el personal de la plataforma, agents, coordinadors i supervisors, hauran d'observar en tot moment els protocols d'actuació que la DIAC proporciona així com les actualitzacions d'aquests.

Gestió de les trucades en cua.

En el moment que entra una trucada en la cua de qualsevol dels grups d'habilitats existents, o dels futurs que es puguin implementar, s'avalua el temps estimat per ser atesa d'acord amb la següent fórmula:

$$Temps\ estimat\ d'espera = \frac{((Trucades\ en\ cua + 1) * TMO\ del\ grup\ en\ els\ últims\ 5\ minuts)}{Nombre\ d'agents\ en\ estat\ disponible\ al\ grup}$$

Després s'identifica el nombre de trucades que hi ha a la cua del grup d'habilitats destí en el moment de la arribada de la nova trucada.

Amb aquest dos paràmetres, temps estimat d'espera i trucades en cua, es determina el tractament de cua a proporcionar a la nova trucada de la següent manera:

- **Tractament de retrotrucada (*callback*) per saturació**: si el temps estimat d'espera està per sobre del determinat per la DIAC per oferir la retrotrucada a la ciutadania, el nombre de retrotrucades programades és inferior al nombre màxim de retrotrucades determinades per la DIAC i la retrotrucada en saturació està activada, la PMAC oferirà al ciutadà la possibilitat de ser trucat durant el mateix dia en què ha realitzat la trucada, si aquest accepta, el sistema recollirà el nom del ciutadà i el número de telèfon al qual vol ser trucat, quedant així la trucada programada.
  Si el ciutadà no accepta la retrotrucada la PMAC informarà que no és possible atendre la trucada en aquest moment i i la desconnectarà.

  La DIAC podrà permetre a l'adjudicatari del present contracte l'activació i desactivació del tractament de retrotrucada en saturació amb l'objectiu de què pugui modular el nombre de retrotrucades que pugui atendre dintre de l'horari del servei. Les trucades que no rebin aquest tractament perquè l'adjudicatari hagi desactivat aquest tractament rebran el tractament de saturació descrit al punt següent

- **Tractament de saturació**: si el temps estimat per ser atès està per sobre del llindar establert per la DIAC per establir la condició de saturació, la PMAC emetrà un missatge informat a la ciutadania d'aquesta eventualitat i sol·licitant que es torni a trucar més tard, desconnectant la trucada posteriorment.

El total de trucades que hagin estat desconnectades per saturació no podran ser més del 10% del tràfic rebut mensual.

L'objectiu d'aquest tractament és garantir als ciutadans uns temps d'espera màxims als diferents serveis i protegir a la PMAC d'exhaurir tots els seus recursos i per tant, d'entrar en estratègies d'encaminament de contingència o que els ciutadans que truquin als diferents serveis puguin trobar-se amb to d'ocupat.

Es considera que aquesta saturació es pot donar de forma normal en determinats moments derivats de la mateixa taxonomia del tràfic d'entrada, per tant, la DIAC ha introduït en aquest contracte un percentatge de saturació que es pot considerar admissible.

Fora d'aquest percentatge, i si el tràfic rebut s'ajusta a l'esperat per la DIAC, es consideraran les trucades que rebin el tractament de saturació com no admissibles i a tal efecte a l'0del present plec s'ha fixat un KPI per controlar aquest particular.

- **Tractament de retrotrucada de cortesia**: Si el temps d'espera en cua es troba per sobre d'un determinat llindar establert per la DIAC, també se li ofereix a la ciutadania la possibilitat que se li retorni la trucada dintre del temps determinat per la DIAC per cada servei, de manera que la ciutadania pot triar entre sol·licitar el retorn de la trucada o continuar esperant en cua.

- **Tractament d'espera en cua**: si el temps estimat d'espera està sota dels llindars indicats, la PMAC emet un missatge recurrent de retenció, convidant la ciutadania a continuar esperant seguit de música d'espera.

Transferències de trucada.

L'adjudicatari del present contracte haurà d'evitar les transferències internes entre diferents grups d'habilitats sempre que això no suposi un perjudici pel ciutadà que demanda el servei. En qualsevol situació prevaldrà en primer lloc l'interès de la ciutadania..

En les situacions que sigui necessari transferir la trucada a un altre grup, aquesta transferència es farà de forma desatesa però l'agent indicarà el motiu de la trucada del ciutadà i la informació ja rebuda d'aquest en forma de text en la funcionalitat de la interfície d'agent ja prevista per aquest particular. L'adjudicatari del present contracte ha de tenir sempre present l'objectiu de no demanar al ciutadà informació que aquest ja hagi donat prèviament.

## 3.3 Suport a la tramitació

L'objectiu d'aquest servei és donar suport als ciutadans que vulguin realitzar qualsevol consulta o tràmit a través de l'ofici na virtual de tràmits (OVT) de l'Ajuntament de Barcelona ubicat al lloc a la Web www.bcn.cat/tramits.

Aquest suport podrà ser demanat pel ciutadà a través del següents canals i per tant l'adjudicatari del present contracte haurà d'atendre les peticions que arribin de la següent manera o por qualsevol altre que s'estableixi durant tota la durada del present contracte incloses les seves pròrrogues, sense que l'adjudicatari pugui reclamar cap compensació al respecte.

- Realitzant una trucada al servei 010.
- Demanat ser trucat pel 010 des de l'oficina virtual de tràmits.
- Obrint una sessió de Xat amb el 010.

- Xatbot , derivat a agent en cas de no resposta
- Oferint videotrucada que permeti la navegació amb pantalla compartida
- Peticions via formulari IRIS.

En qualsevol dels canals escollits, el ciutadà podrà sol·licitar una sessió de navegació assistida on l'adjudicatari del present contracte haurà d'acompanyar-lo durant tot el procés de realització del tràmit o fins que el ciutadà hagi indicat explícitament a l'adjudicatari del present contracte que ja no requereix la seva ajuda.

Tot i que en el moment de la realització del present plec aquest servei no està implementat, seguidament es descriurà el funcionament previst per aquest sense perjudici de què la DIAC pugui introduir qualsevol canvi al respecte, sense que l'adjudicatari del present contracte pugui reclamar cap compensació pels citats canvis.

En qualsevol cas l'adjudicatari del present contracte haurà d'atendre aquest servei en les condicions indicades o en les que finalment s'implementin per aquest servei.

Si el ciutadà selecciona l'opció de xat, la interacció seguirà el següent flux:

1. S'obrirà un formulari on el ciutadà haurà d'introduir el seu nom, correu electrònic i la seva pregunta. Així mateix, es passarà com a paràmetre a la plataforma un identificador del tràmit on es troba el ciutadà perquè la plataforma pugui determinar el grup d'habilitats (skill) que ha de tenir l'agent assignat a la seva resolució. Tanmateix s'enviarà l'idioma escollit pel ciutadà a la Web, per tal que la comunicació sigui des del principi en l'idioma del ciutadà.

2. El ciutadà rebrà un missatge que el convida a esperar mentre un agent és assignat.

3. L'agent enviarà al ciutadà la plantilla del missatge de benvinguda.

   3.1. Sempre que sigui possible, la resposta a les demandes del ciutadà es faran en base a textos preparats prèviament en una plantilla.

   3.2. Si el ciutadà no requereix res més, l'agent utilitzarà una plantilla per acomiadar-se i al ciutadà se li presentarà un qüestionari amb tres preguntes per valorar l'atenció rebuda.

   3.3. En cas que el ciutadà requereix més ajuda

      3.3.1. L'agent li proposa al ciutadà iniciar una sessió de navegació assistida

         3.3.1.1. Si el ciutadà accepta:

            L'agent li demana al ciutadà que premi la icona de navegació assistida i que l'informe de l'identificador de la sessió que li sortirà.

            L'agent es connecta a la sessió i el ciutadà rep un missatge d'advertència d'aquest esdeveniment.

            L'agent pren el control i porta al ciutadà fins al formulari, si el ciutadà ho requereix, l'agent l'ajudarà a omplir-lo. Els camps que s'han determinat com camps amb informació sensible no poden ser emplenats per l'Agent, l'agent marca amb una fletxa aquest camp perquè el ciutadà pugui

emplenar-lo i quan aquest ho fa l'agent no pot veure la informació introduïda.

Una vegada finalitzada la interacció, la trucada serà transferida a l'enquesta de satisfacció.

3.3.1.2. Si el ciutadà no accepta i no requereix més ajuda se li presenta l'enquesta de satisfacció a la Web.

Si el ciutadà selecciona l'opció "Vols que et truquem?":

1. S'obrirà un formulari on el ciutadà haurà d'introduir el seu nom i cognoms, el seu número de telèfon i la seva pregunta. Així mateix, es passarà com a paràmetre a la plataforma un identificador del tràmit on es troba el ciutadà perquè la plataforma pugui determinar el grup d'habilitats (skill) de l'agent requerit per a la seva resolució. Tanmateix s'enviarà l'idioma escollit pel ciutadà a la Web, per tal que la comunicació sigui des del principi en l'idioma del ciutadà.

2. La PMAC posarà la interacció a la cua del grup d'habilitat amb prioritat sobre les trucades entrants.

3. Una vegada un agent hagi estat assignat a aquesta interacció rebrà la informació introduïda pel ciutadà al formulari. Podrà existir un sistema CRM integrat que presenti la fitxa del client mentre es fa la trucada sortint.

4. Si durant la conversa amb el ciutadà s'identifica que aquest requereix ajuda, l'agent li proposarà realitzar una sessió de navegació assistida.

En tots els casos la interacció haurà d'acabar amb la tipificació de l'agent i el passi a enquesta.

Per obtenir la màxima qualitat es limitarà el nombre d'interaccions simultànies per agent a tres, amb acceptació del xat de forma automàtica.

## 3.4 Serveis d'atenció diferida i backoffice

Ates que la majoria de les tasques realitzades pel servei d'atenció diferida són per mitjans escrits, seran prestades pel grup d'habilitat 3, definit en l'apartat3.7.4.

### 3.4.1 Serveis d'atenció de demandes rebudes per e-mail o xarxes socials

Aquests serveis consisteixen en el tractament de les consultes realitzades pels ciutadans i comunicades via correu electrònic, a través de les diferents bústies integrades en el web municipal www.bcn.cat, o a través de les diferents xarxes socials on l'Ajuntament s'hagi donat d'alta i establert un perfil per a rebre comunicacions dels ciutadans ( actualment twitter).

Aquest servei inclou el tractament de les respostes a incidències, queixes o reclamacions. Es tracta de comunicacions d'atenció al ciutadà (comprovació d'haver rebut resposta, satisfacció amb la resposta rebuda, etc.) i no de respostes tècniques.

Les respostes s'atenen majoritàriament en català. Per aquest motiu, l'adjudicatari del present contracte haurà, de disposar d'agents amb el nivell mínim de català (nivell C o equivalent) i que també disposi d'un servei de corrector propi. També s'hauran de respondre correus en castellà, anglès i francès.

Les consultes es respondran per ordre cronològic, i com a màxim en un termini de 24h o el que la DIAC determini en cada cas.

L'adjudicatari del present contracte haurà de respondre les demandes d'informació i haurà de derivar els correus de queixes als organismes pertinents per a la seva resposta. També haurà de derivar al DIAC les comunicacions amb dificultats, insults o altres imprevistes.

Les respostes podran ser revisades per la DIAC abans del seu enviament als ciutadans.

### 3.4.2 Serveis de suport en back office a la tramitació dels ciutadans

Per a les sol·licituds rebudes per qualsevol canal (telèfon, web, presencial i xarxes socials), es procedirà a la verificació de la documentació rebuda, a l'enregistrament de la sol·licitud en sistemes d'informació, al canvi de temàtica o reassignació de fitxes IRIS, a la mecanització d'instàncies o comunicats, a l'enviament al ciutadà de la documentació necessària per a la finalització del tràmit, a proporcionar informació del resultat del tràmit al sol·licitant, etc. El material necessari per aquest enviament (folis, tòner,...) serà a càrrec de l'empresa adjudicatària del present contracte.

En el cas que el procés a realitzar tingui origen a les oficines presencials, l'adjudicatari haurà de recollir a les dependències de l'Ajuntament la documentació pertinent a processar, la mecanitzarà i retornarà a les dependències municipals que es determinin. El cost de la recollida i posterior lliurament de documentació queda inclòs en la tarifa de realització del back office.

La complexitat del tràmit determinarà la realització de les tasques per part d'agents dels diferents grups definits en el punt 3.2.2 del plec, segons decideixi en cada cas la DIAC.

### 3.4.3 Servei de suport en back office al manteniment de dades d'informació general

La prestació d'aquest servei pot requerir la realització de trucades als proveïdors corresponents per tal d'obtenir la informació necessària.

Els serveis de gestió de les bases de dades o mecanitzacions són els següents:

- Mecanitzacions senzilles: Altes, modificacions o baixes de dades de poca complexitat on la DIAC proporciona les dades a introduir. Són mecanitzacions potencialment ràpides de fer. Dins d'aquest tipus es troben: introducció o modificacions de llistes d'equipaments, programacions de l'agenda d'activitats o d'informació sobre tramitació on consta tota la informació necessària (concerts, exposicions, tallers, conferències…).
- Mecanitzacions complexes: Mecanitzacions de certa complexitat on s'haurà de fer trucades prèvies als proveïdors per tal de concretar tota la informació. Són mecanitzacions potencialment lentes de fer. Introducció o revisió dels continguts de la base de dades d'equipaments, agenda d'activitats o d'informació sobre tramitació on, previ a la modificació informàtica, cal fer recerca d'aquesta informació via trucades als proveïdors o altres mecanismes que autoritzi la DIAC.

Aquesta classificació podrà ser modificada en funció de possibles canvis en l'operativa a seguir, en l'aplicació de treball o les característiques conjunturals que puguin comportar les diferents aplicacions o bases de dades.

La classificació definitiva a aplicar en cada cas, a efectes de facturació, serà establerta per la DIAC en funció de si cal obtenir i/o fer tasques de comprovació prèvia de la informació a mecanitzar. En cas de desacord, però, s'aplicarà la classificació que la DIAC determini.

La DIAC podrà encarregar al servei de back office d'informació el manteniment de les bases de dades de determinades temàtiques, com ara l'Agenda, els equipaments o altre tipus d'informació. En aquest cas, serà responsabilitat de l'adjudicatari la detecció dels registres a modificar, la cerca de la informació correcta i l'actualització de la base de dades.

Per encàrrecs concrets, i d'acord amb la DIAC, el servei de back office d'informació podrà utilitzar altres fonts d'informació (Internet, premsa, Butlletins Oficials, etc.), a més de la trucada telefònica al proveïdor de la informació.

### 3.4.4 Servei d'emissió de trucades o gestió de campanyes

El servei consisteix en la realització de trucades, comprovació i mecanització de dades de ciutadans per actuacions o campanyes concretes.

Per a actuacions concretes, es realitzaran trucades a una base de dades de ciutadans a contactar. En cada cas es precisarà el contingut, l'argumentari, les dades o resposta a recollir, el nombre d'intents de contacte, etc.

Tanmateix, es realitzaran trucades sortints en aquells casos en què l'usuari hagi contactat amb el servei i la seva demanda no hagi pogut ser satisfeta per determinades causes com ara avaries de sistemes. Si s'escau, l'agent prendrà les dades de l'usuari i es procedirà a trucar-lo quan ja sigui possible satisfer la seva demanda.

L'emissió de trucades o la gestió de les diferents campanyes es podrà fer de forma automatitzada en el sistema o aplicació que determini la DIAC així com el mode (predictiu, progressiu o preview) que també determinarà la DIAC en cada cas.

### 3.4.5 Servei d'informació proactiva

El servei consisteix en facilitar informació als ciutadans que hagin manifestat el seu interès en rebre comunicació de les novetats en alguna àrea concreta. La prestació d'aquest servei pot consistir en la difusió d'aquest informació a traves de qualsevol mitja que defineixi la DIAC . Aquesta prestació s'emmarca dins dels serveis definits com eventuals i planificats.

### 3.4.6 Servei de suport al tractament automatitzat

En alguns dels serveis automatitzats que es puguin implementar al llarg del present contracte, pròrrogues incloses, és possible que els agents hagin de realitzar alguna tasca prèvia a la transferència de la interacció al sistema d'atenció automatitzada, en aquest cas, la DIAC podrà considerar aquesta tasca prèvia com a "tràmit d'automatització" a efectes de la seva facturació posterior.

## 3.5 Serveis d'atenció en cas d'emergència a la ciutat

Si durant la vigència d'aquest contracte es produïssin circumstàncies excepcionals o d'emergència a la ciutat de Barcelona que requerissin la intervenció dels serveis d'atenció a la ciutadania, la DIAC podrà modificar les condicions de prestació dels serveis esmentats definint els requeriments que estimi necessaris per a garantir l'atenció adequada (modificació d'horaris de servei, incorporació de

nous números telefònics per a l'atenció, creació d'una oficina dedicada o bé d'una plataforma d'atenció telefònica dedicada, entre d'altres).

L'adjudicatari del present contracte haurà d'elaborar un pla d'emergència, dintre dels 30 dies naturals següents a l'adjudicació del present contracte, que especifiqui l'adaptació de l'operativa i infraestructura del servei, garantint que aquest es continuï prestant, amb els mateixos estàndards de qualitat, en situacions d'emergència que puguin requerir la deslocalització del personal de la plataforma (incendi, inundació, pandèmia, etc.) o la dedicació de recursos extraordinaris per part de l'adjudicatari per atendre una situació d'emergència a la ciutat, que podrien requerir que agents prestin servei en ubicacions diferents a l'establerta al present contracte, inclosos els seus domicilis.

En aquest pla es fixaran els protocols d'activació dels diferents escenaris per part de la DIAC, que hauran de tindre un temps de resposta per part de l'adjudicatari no superior a dues hores..

## 3.6 Infraestructures i equipaments

Les empreses concursants hauran de presentar les seves propostes d'infraestructura i model organitzatiu pel desenvolupament del servei, garantint la coherència i compatibilitat amb el model organitzatiu de l'Ajuntament de Barcelona.

### 3.6.1 Requeriments d'ubicació i espais

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una infraestructura a la ciutat de Barcelona o àrea metropolitana, amb capacitat no inferior a 200 posicions de treball degudament equipades (en una única ubicació), així com tenir la possibilitat de disposar de llocs d'atenció diferida, un mínim de 15 posicions, dins de la seva infraestructura i sense malmetre els llocs d'atenció telefònica. Les instal·lacions han de poder permetre un creixement de posicions d'atenció fins a 250 posicions.

Les instal·lacions hauran de complir els requeriments mínims establerts en la legislació vigent en matèria d'accessibilitat i ergonomia i en particular el disposat a la Llei General de Drets de les persones amb Discapacitat i de la seva inclusió social.

Aquesta infraestructura d'atenció serà d'ús exclusiu pels serveis descrits al present plec.

L'empresa haurà d'aportar la infraestructura necessària per a impartir la formació. No es consideraran adequades les aules de menys de 20 llocs, ni sales o superfícies diàfanes amb diferents grups o amb altres serveis.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar al servei aquella infraestructura tecnològica necessària per integrar-se amb la plataforma tecnològica d'atenció de l'Ajuntament de Barcelona segons l'especificat en el punt següent.

### 3.6.2 Requeriments tecnològics i de comunicacions

Tot el personal de la plataforma amb accés a les aplicacions o sistemes de l'Ajuntament de Barcelona haurà de disposar d'un correu electrònic personal i intransferible, en el que rebrà les contrasenyes a les diferents aplicacions, seguint el model de protecció de dades marcat per l'IMI.

<u>Característiques generals de la plataforma tecnològica PMAC</u>

El model tecnològic actual de la PMAC és un "*Contact Center*" de darrera generació basat en la plataforma *Cisco Unified Contact Center Enterpriser, release 12.6 (UCCE)*, propietat de l'Ajuntament de Barcelona i ubicat a les seves dependències, i que permet gestionar el cicle sencer de qualsevol

interacció amb el ciutadà. La plataforma de *Contact Center* PMAC és multicanal, *multicentre, permet treballar també en remot,* i permet una administració multinivell.

Per la gestió de la atenció multicanal, els agents fan servir aplicacions client CTI (*Finesse*) que es preveu que estaran integrades amb l'escriptori unificat d'atenció ciutadana, que es troba en desenvolupament.

Els terminals telefònics a utilitzar per a l'adjudicatari seran els indicats per l'IMI sent aquest de tipus "*softphone*", Cisco IP Communicator, CIsco Jabber, o aplicació compatible amb els requeriments de la plataforma.

Els nivells de servei poden ser aplicats al cicle sencer de qualsevol interacció, des de l'entrada de la comunicació al centre d'atenció fins a la seva finalització, abastant el ventall sencer de tots els canals d'interacció amb el ciutadà activats per l'Ajuntament de Barcelona, inclosos els corresponents a tasques de "*back office*".

La DIAC té capacitat de monitorar, en temps real, la situació del servei mitjançant l'eina d'informes *Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)*. Així mateix, un mostreig de les trucades són enregistrades mitjançant el sistema de gravació àudio/pantalla NICE per control de la qualitat i un sistema de gravació (*Cross Recorder*) grava la totalitat de les trucades que distribueix la PMAC.

Requeriments d'infraestructura i comunicacions de l'adjudicatari

L'adjudicatari haurà de fer el subministrament, instal·lació i manteniment de tots els equips necessaris pel funcionament del servei indicats a continuació:

- Contractació i establiment d'una línia de comunicacions punt a punt entre l'empresa adjudicatària i les dependències de l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) amb un ample de banda de les mateixes prestacions en quant a rendiment que un segment Ethernet a 1000 Mbps, amb línia de backup també de 1000 Mbps i temps d'activació menor de 20 segons, la qual s'haurà de provar amb una periodicitat mínima de 6 mesos per a la seva comprovació. L'adjudicatari del present contracte haurà d'extreure informes de tràfic amb periodicitat mensual per garantir que no es produeix saturació a la xarxa. Aquest requisits els haurà de tenir al centre de treball que l'adjudicatari estableixi com a principal (centre físic).
- Xarxa d'Àrea Local amb protocol TCP/IP i tipologia Ethernet amb les següents característiques de configuració mínima:
  - Commutadors amb ports amb velocitat mínima de 1000 Mbps i comunicació full-dúplex amb qualitat de servei aplicada segons IEEE 802.1p, amb possibilitat d'aplicar també qualitat de servei a capa 3 (IP Precedence i servei diferenciat segons IETF RFC-2474 i les seves actualitzacions). Així mateix els commutadors han de suportar IEEE 802.1Q i tenir la possibilitat de configurar una VLAN específica per serveis de veu i pels serveis de dades que l'IMI indiqui.

    En tot moment s'aplicaran les bones pràctiques del fabricant respecte a la seguretat, qualitat de servei i control de tempestes de difusió.
  - Topologia sense punt únic de fallada (*Single Point of Failure*).
  - Xarxa dimensionada per garantir un temps de resposta correcte (menor 150 ms RTT) d'extrem a extrem, que pugui garantir l'amplada de banda per les comunicacions de veu i que no presenti saturació.
  - Per raons de seguretat, la xarxa que doni els serveis de la PMAC haurà d'estar aïllada o separada de la resta de xarxes de l'adjudicatari i serà una xarxa de l'Ajuntament amb adreçament IP de l'Ajuntament, completament aïllada d'altres xarxes de l'adjudicatari i

interconnectada a la xarxa de l'IMI a través d'una VPN privada (no via Internet) amb accessos WAN amb Fibra Òptica. L'IMI definirà les normes de seguretat entre les xarxes de l'adjudicatari i la xarxa corporativa de l'Ajuntament de Barcelona i es reserva la facultat de fer les comprovacions necessàries de la seguretat d'aquesta xarxa.

- Per la resolució de noms (DNS), l'adjudicatari del present contracte haurà de resoldre els noms de la xarxa de l'IMI mitjançant els DNS de l'Ajuntament de Barcelona.
- La xarxa de l'adjudicatari tindrà un pla d'adreçament IP que s'adeqüi a l'establert per l'IMI per a l'Ajuntament de Barcelona. Amb aquest objecte, aquest Institut proporcionarà un rang d'adreces IP que serà usada a la Xarxa d'Àrea Local de l'adjudicatari per tots els dispositius de comunicacions implicats en els serveis. No es permetrà fer *Network Address Translation* (NAT) amb la xarxa de l'IMI.

  Per a la connexió amb la xarxa de l'Ajuntament es requereix que els equips tinguin una configuració adequada establerta per l'IMI, i que pot requerir realitzar algun tipus d'actualització.

<u>Requeriments per les estacions de treball.</u>

Totes les estacions de treball necessàries per al desenvolupament del servei seran subministrades i mantingudes per l'adjudicatari del present contracte, tant el maquinari com el programari, si bé, l'IMI subministrarà una imatge corporativa de l'Ajuntament estandarditzada de l'estació de treball que haurà de ser implementada en el maquinari subministrat per l'adjudicatari i que no podrà ser modificada per aquest sense l'autorització expressa de l'IMI. Per al servei s'utilitzaran equips amb la maqueta IMI, per tant, els equips de sobretaula i portàtils s'adequaran als requeriments tècnics, tant de hardware com de software, vigents per l'IMI en el moment de l'adjudicació (annex X). Els equips inclouran el sistema operatiu requerit i les llicències associades.

Addicionalment a aquest requeriments mínims, i per característiques del servei, els equips de sobretaula i portàtils no disposaran de disquetera ni gravadors CD o DVD, o si els tenen, aquests hauran d'estar físicament inhabilitats.

A nivell de connectivitat, l'adaptador de xarxa haurà de ser 100/1000 Mbps, per adequar-se als requeriments indicats de la xarxa de connexió.

Es podran revisar els requeriments durant la vigència del contracte, en cas d'actualitzacions significatives que puguin afectar a la prestació del servei.

- Totes les estacions de treball estaran equipades amb auriculars binaurals amb micròfon del tipus DSP independents, compatibles amb la plataforma Cisco descrita anteriorment, i connectats al PC via USB i no a la targeta de so. En cap cas, els auriculars o micròfons podran ser sense fils.

  Aquests auriculars hauran de ser personals de cada agent o de esponges intercanviables i disposar d'un sistema d'higienització efectiu.

En cas que els agents facin teletreball els requeriments de l'estació de treball hauran de ser anàlegs a les estacions del centre presencial. L'empresa buscarà mecanismes per assegurar que els agents en modalitat de teletreball disposin dels requeriments de connectivitat mínims per tal que es

garanteixi la qualitat del servei. L'adaptació del lloc de treball als domicilis dels agents que realitzin teletreball serà responsabilitat de l'adjudicatari del present contracte, per tant, l'Ajuntament de Barcelona, no proveirà cap element de maquinari, programari, llicències, subscripcions o contractació de connexions d'operador d'accés a Internet.

L'adjudicatari haurà de disposar de totes les llicències requerides pel correcte funcionament dels ordinadors.

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. Es recomana disposar d'equips de generació autònoma amb una autonomia de 48 hores.

L'adjudicatari del present contracta 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, que seran les persones de contacte amb la DIAC per a qualsevol eventualitat tècnica.

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

L'IMI es reserva el dret a realitzar auditories tècniques a l'empresa adjudicatària durant la vigència del contracte per tal de comprovar l'adequat compliment de tots els requeriments tecnològics continguts en aquest plec.

Els serveis tècnics contemplats en el present plec, i que l'adjudicatari d'aquest contracte haurà de prestar, es descriuen al punt 3.7.2 del present plec.

### 3.6.3 Desenvolupaments tècnics durant el contracte

La mateixa naturalesa del 010 el converteix en un servei especialment sensible als canvis socials i tecnològics, i una de les vies per estar permanentment actualitzat és adoptar la innovació com a palanca de canvi.

Durant el contracte, es podran implantar millores operatives, orientades a l'eficiència del servei, que requereixin desenvolupaments realitzats per la mateixa empresa adjudicatària del present contracte.

Per tant, la DIAC podrà encarregar, a l'adjudicatari d'aquest contracte, i amb càrrec a les hores destinades a tal efecte al pressupost del present contracte, la presentació de propostes, i la seva posterior implementació sobre la PMAC, què han de buscar potenciar la innovació, l'eficiència, l'experiència de la ciutadania i la qualitat, en sentit ampli, focalitzant en millores tecnològiques, de processos, de serveis, dels models de treball i l'automatització de serveis, i han d'estar alineades amb les demandes i les necessitats detectades envers la ciutadania i l'Ajuntament.

Concretament, es consideren rellevants les propostes que persegueixin:

- L'ús de la tecnologia per obtenir més usabilitat i personalització a l'atenció de la ciutadania.
- La integració de nous canals de comunicació amb el ciutadà que afegeixin valor al servei.
- Les automatitzacions que proveeixin solucions d'autoservei adreçades als ciutadans o que facilitin les tasques dels agents.

#### 3.6.3.1 Presentació de propostes

Les propostes es presentaran sempre a petició de la DIAC i haurà de presentar-se, per part de l'adjudicatari del present concurs, amb la següent estructura:

**Resumen executiu de la proposta.**

- Resumen executiu de la proposta on s'indicaran clarament els objectius que persegueix la implementació proposada, les millores a assolir i la seva alineació amb els objectius de la DIAC d'innovació, eficiència i millora de l'experiència de la ciutadania.

**Proposta tècnica.**

- Descripció tècnica de la proposta, indicant clarament el dimensionament de cadascun dels serveis proposats, descrivint l'organització i el model de relació amb la DIAC i l'IMI.
- Planificació de fases i fites més importants, entrega de lliurables i terminis màxim de la posada en producció del projecte. Si la DIAC requereix una proba de concepte prèvia, s'indicaran els terminis de la posada a disposició de la DIAC d'aquesta proba.
- Procés lògic i descripció dels casos d'us a implementar.
- Dedicació estimada dels recursos de l'Ajuntament de Barcelona i moment en el que hauran d'intervenir.
- Descripció dels elements de maquinari, programari, llicències i subscripcions que la PMAC ha de disposar per poder escometre el projecte.
- Indicadors de control i seguiment de la implementació.
- Garantia oferta dels desenvolupaments realitzats.

**Proposta econòmica.**

- Valoració tancada del projecte, indicant el nombre d'hores de dedicació per cada fase i per cada desenvolupament o mòdul a implementar, tenint en compte que el preu hora aplicable serà el preu unitari resultat a la licitació pel concepte de desenvolupaments i evolutius.
- Valoració estima dels elements de maquinari, programari, llicències i subscripcions que la PMAC ha de disposar per poder implementar les solucions proposades.

#### 3.6.3.2 Implementació de les solucions aportades.

L'adjudicatari del present contracte haurà d'observar els següents requisits al moment de realitzar la implementació de les solucions aportades.

- Tots els desenvolupaments a realitzar es faran sobre la PMAC, plataforma descrita al punt 3.6.2 del present document.
- Donat que aquesta plataforma es troba sota el manteniment de l'IMI, l'adjudicatari del present contracte, haurà de realitzar els desenvolupaments o qualsevol altra intervenció sobre la PMAC, seguint sempre les normes i recomanacions d'aquesta entitat, així com dels tercers amb els quals l'IMI hagi delegat les funcions d'explotació i operació de la PMAC.
- L'adjudicatari haurà de col·laborar de forma proactiva amb tots els equips tècnics de l'IMI o de tercers que administrin o desenvolupin altres parts del projecte o sistemes relacionats amb la funcionalitat objecte del desenvolupament o funcionalitat objecte de la proposta.

- Totes les actuacions que s'hagin de realitzar sobre l'entorn de producció de la PMAC s'hauran de realitzar en la finestra de manteniment que l'IMI i la DIAC hagin designat, podent ser en horari nocturn i/o festiu.
- Respectar escrupolosament les guies de bones pràctiques i de seguretat aplicables.

#### 3.6.3.3 Posada en producció i manteniment.

Respecte al traspàs del manteniment de les funcionalitats, components i desenvolupaments realitzats al personal d'explotació de l'IMI, l'adjudicatari hi haurà:

- Entregar a l'IMI tota la documentació dels desenvolupaments realitzats que aquesta entitat requereixi, com a mínim s'haurà d'entregar la següent documentació:
  - Document d'anàlisi funcional.
  - Document de disseny de baix nivell (LLD), on s'haurà de reflectir l'arquitectura de la solució, la relació entre sistemes, la descripció dels mòduls que componen la solució i el disseny del model de dades.
  - Document d'operació de la solució, on s'hauran d'indicar les tasques de manteniment necessàries per assegurar la continuïtat dels serveis implementats, així com el seu monitoratge.
  - Solucionari d'incidències, on s'hauran de reflectir els possibles escenaris de fallada i les accions necessàries per restablir el servei.
  - Guia d'usuari DIAC, on s'indicaran les configuracions d'usuari que la DIAC pugui realitzar des de la consola de gestió del servei o consola DIAC i les instruccions relatives a l'explotació dels informes.
- Proporcionar totes les credencials utilitzades, usuaris i claus, de tots els elements a l'IMI.
- Donar resposta a les consultes que el personal d'explotació de l'IMI o la DIAC pugui realitzar relatives al funcionament i disseny dels elements implementats i desenvolupaments realitzats durant tota la durada del present contracte.
- Donar resposta als defectes de seguretat o qualsevol altre defecte ocult dels desenvolupaments realitzats durant tota la durada del present contracte.

#### 3.6.3.4 Garantia dels desenvolupaments realitzats.

L'adjudicatari haurà de proveir d'una garantia d'almenys 6 mesos dels desenvolupaments realitzats, durant aquest període podrà ser requerit pel personal d'operacions de l'IMI, amb la mateix horari de cobertura del servei implementat, per resoldre qualsevol incidència que es pugui presentar, amb un temps de resposta no superior a 2 hores.

Les intervencions que l'adjudicatari hagi de fer durant el període de garantia no seran facturables.

#### 3.6.3.5 Propietat del desenvolupaments realitzats.

La propietat de tots els components implementats i els desenvolupaments realitzats quedarà en possessió de l'Ajuntament de Barcelona, per tant, l'adjudicatari del present contracte o tercers als que aquest pugui subcontractar per realitzar part o la totalitat dels treballs no podran reclamar cap dret intel·lectual o de qualsevol altre tipus sobre aquest desenvolupaments.

#### 3.6.3.6 Facturació

El desenvolupament no es podrà implantar ni facturar sense el vistiplau previ de la DIAC. La facturació es farà d'acord amb la proposta econòmica presentada, tal com es descriu al punt 3.6.3.1 del present document i, tal com s'especifica en aquest punt, es facturaran les unitats de desenvolupament i evolutius acordades al preu que resulti de la licitació del present concurs.

### 3.6.4 Compromís d'adaptabilitat.

La DIAC, per canvis normatius o per necessitats del servei, es reserva el dret a modificar o incorporar altres serveis. Arribat el moment, l'empresa adjudicatària es compromet a abordar les novetats del servei prèvia negociació. Aquesta negociació es portarà a terme entre la DIAC i l'empresa adjudicatària tenint en compte que els canvis i ajustos propis del funcionament diari contemplat en el present document, no es consideren afectats per les condicions que es relacionen a continuació.

Específicament l'Ajuntament de Barcelona podrà requerir de l'adjudicatari del present contracte qualsevol de les següents activitats sense la mediació de cap negociació amb l'adjudicatari:

- Requerir a l'adjudicatari del present contracte per atendre les demandes d'informació i tramitació de la cartera de serveis de la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana, dels canals telefònic i diferit, així com les que arribin per canals d'atenció que l'Ajuntament pugui posar en funcionament en el futur. Això inclou la incorporació o supressió de nous serveis (amb la creació o no d'un telèfon específic), la resposta a campanyes puntuals, etc.
- Requerir a l'adjudicatari del present contracte per fer campanyes sortints (*outbound*) o trucades específiques a ciutadans quan es detecti que aquests no han rebut la informació correcta, o si el sistema hagut d'alliberar la trucada per haver superat el temps màxim en cua prefixat per la DIAC.
- La DIAC es reserva la possibilitat de modificar els horaris de cobertura dels diferents serveis, sense que aquest fet requereixi negociació amb l'adjudicatari.
- Podran ser susceptibles de canvi qualsevol dels elements que composen el servei de suport (procediments, programes informàtics, maquinari....) .
- Els canvis seran comunicats per la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana amb una antelació de 1 mes si no implica canvi d'infraestructura tecnològica i de 3 mesos si comporta adequació d'infraestructura tecnològica per part de l'empresa adjudicatària.
- El cost d'implantació i manteniment de nous components tecnològics anirà a càrrec de la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana si els components són d'utilització exclusiva per part de la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana.
- Les noves prestacions que per raons econòmiques o tècniques no es poguessin abordar considerant les condicions descrites, impulsaran la constitució d'un nou contracte específic.

Només és considerarà que el canvi d'abast té entitat suficient per negociar amb l'adjudicatari noves condicions de prestació o remuneració quan l'augment de l'activitat suposi un creixement de les infraestructures de l'adjudicatari i altres costos indirectes que sobrepassin la previsió de creixement indicada al present plec al punt 3.6.

## 3.7 Requeriments respecte a l'organització i els recursos humans

### 3.7.1 Vinculació contractual

La vinculació contractual del personal serà exclusivament amb l'empresa adjudicatària, la qual acreditarà que el personal està contractat d'acord amb el conveni col·lectiu del sector corresponent vigent en el moment de la contractació o, al seu defecte, per la legislació vigent en matèria laboral. Per tant, seran per compte de l'empresa adjudicatària totes les obligacions derivades d'aquesta relació contractual laboral sense que l'Ajuntament de Barcelona assumeixi cap responsabilitat respecte al personal contractat per l'adjudicatari.

L'Ajuntament de Barcelona no tindrà responsabilitat directa, solidària, ni subsidiària respecte el compliment de les obligacions laborals de l'empresa adjudicatària, així com tampoc de les quals es puguin derivar, si escau, de l'extinció dels contractes de treball, assumint l'empresa adjudicatària la totalitat de les conseqüències jurídic/laborals derivades d'aquests, tot això tant durant la vigència del present contracte, com una vegada finalitzat el mateix.

L'Ajuntament de Barcelona no tindrà, respecte al personal contractat per l'empresa adjudicatària, cap facultat organitzativa ni d'adreça directa, ni existirà cap relació jurídic/laboral, civil o administrativa amb aquest.

L'adjudicatari no podrà traslladar, en cap cas, a l'Ajuntament de Barcelona el cost de qualsevol millora en les condicions de treball o en les retribucions del citat personal.

L'adjudicatari serà el responsable de substituir al personal que presti el servei en casos de malaltia, vacances, permisos, llicències, etc., en un termini màxim de cinc dies feiners en els casos d'absències no panificables i de forma immediata en els casos d'absències panificables de tal manera que el servei quedi cobert en les condicions establertes en el present plec de condicions tècniques.

L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte. Durà a terme la selecció dels agents, dels coordinadors i dels supervisors. La selecció es realitzarà d'acord amb el perfil definit en aquest plec de condicions i caldrà superar una prova de coneixements bàsics.

Els responsables de serveis de la DIAC hauran d'estar informats del procés de selecció i se li facilitaran les dades objectives que acreditin que s'acompleixen els requeriments del perfil.

A efectes d'una òptima coordinació entre empresa i la DIAC i per assolir una correcta escalada d'incidències, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un organigrama de les persones amb responsabilitat dintre de la plataforma fent-hi constar els noms i la responsabilitat. Aquest organigrama caldrà actualitzar-lo sistemàticament cada cop que hi hagi un canvi.

**Abans de l'inici de l'activitat**, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, els següents documents relacionats amb el desenvolupament de l'activitat preventiva de l'empresa:

- Modalitat organitzativa preventiva (concert amb el Servei de Prevenció Aliè i/o nomenament de treballador designat incloent la seva formació i/o constitució del Servei de Prevenció Propi o Servei de Prevenció Mancomunat).
- Avaluació de riscos dels llocs de treball de l'activitat contractada.
- Protocol de teletreball que descrigui, les situacions ordinàries i d'emergències

- Planificació de l'activitat preventiva.
- Llistat de maquinària amb certificació CE, en cas d'utilitzar-se .
- Llistat d'aptituds mèdiques (segellat pel Servei de Vigilància de la Salut de l'empresa adjudicatària).

L'Administrador del Sector de Recursos de l'Ajuntament de Barcelona, amb l'assessorament del Servei de Prevenció de Riscos Laborals del mateix Ajuntament serà responsable de comprovar que la documentació requerida a l'empresa sigui completa i adequada. En el cas que la documentació requerida sigui incompleta, l'Administrador notificarà a l'empresa adjudicatària perquè immediatament esmeni aquesta mancança.

### 3.7.2 Requeriments de recursos humans i estructura

Els licitadors presentaran les seves propostes d'infraestructura i de model organitzatiu per al desenvolupament del servei, garantint la coherència i compatibilitat amb el model organitzatiu de l'Ajuntament de Barcelona.

El licitador, ha de preveure en el model de prestació de servei, posicions en mode de teletreball, amb l'objectiu d'afavorir la conciliació familiar, la sostenibilitat energètica i mediambiental, així com les disposicions del conveni col·lectiu del sector.

En tot cas, el licitador està obligat a complir la normativa laboral vigent aplicable quant a la regulació del treball a distància i el teletreball.

En aquest sentit, el licitador ha d'incorporar, a la seva oferta, un protocol de teletreball que descrigui, les situacions ordinàries i d'emergències en què pot oferir la modalitat de teletreball, així com els recursos i el model d'organització, juntament amb el percentatge de posicions de teletreball sobre el total que pot desplegar.

L'existència de la modalitat del Teletreball no ha de penalitzar la qualitat del servei prestat, per aquest motiu es demana que l'adjudicatari realitzi l'organització del personal en teletreball de manera que:

- amb periodicitat mensual aquest personal faci almenys quatre jornades d'atenció de manera presencial en la ubicació de la plataforma, podent així verificar que els agents en teletreball fan l'atenció respectant els protocols establerts per als canals i serveis
- es garanteixi que tots els grups d'habilitats estan presents en les dues modalitats de treball (presencial i teletreball)

Amb independència dels perfils que es requereixen per a la prestació específica del servei, les propostes inclouran els perfils necessaris per garantir una gestió coordinada i eficient del servei.

A continuació es detallen els perfils que afecten la globalitat del contracte, així com les funcions bàsiques que tindran assignades:

**<u>Director de projecte</u>**

Amb 5 anys d'experiència en tasques de direcció i coordinació global de serveis i integrant de l'estructura directiva de l'empresa. Es requereix titulació universitària superior.

Les seves funcions seran:

Actuar com a interlocutor de l'empresa davant la DIAC.

Assumir i posar en pràctica les instruccions de la DIAC referents al servei i garantir el bon funcionament del servei.

Supervisar els objectius quantitatius i qualitatius del servei.

Assessorar i col·laborar amb la DIAC en la millora del funcionament del servei.

Garantir l'acompliment de les condicions establertes pel contracte.

No és imprescindible la seva dedicació exclusiva al servei però sí la seva disponibilitat en tot l'horari del servei per tal de comunicar-se i coordinar-se amb la DIAC si fos necessari.

**Responsable del servei**

Responsable de la gestió i el bon funcionament del servei i interlocutor amb la DIAC

Serà el responsable del correcte tractament de les dades de caràcter personal, de conformitat amb la legislació vigent en aquesta matèria i la normativa municipal aplicable, per part del personal de l'empresa adjudicatària.

Són requeriments necessaris:

Titulació universitària mínima de grau mig (diplomatura)

Experiència prèvia de 3 anys en treballs i gestió de projectes similars

Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit

Capacitat en organització i comandament d'equips.

Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.

Capacitat de detecció d'àrees de millora.

Coneixements sobre el tractament de dades de caràcter personal

Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques.

Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Estarà dedicat en exclusiva a aquest servei i ubicat a la plataforma i s'haurà de coordinar de forma permanent amb el responsable del Servei d'Atenció Telefònica i el responsable del Servei d'Atenció Diferida i nous canals de la DIAC.

**Tècnic en Formació i Qualitat**

La seva funció principal serà planificar i coordinar les diferents accions formatives i vetllar per l'acompliment de les normes i protocols d'actuació, garantint en tot moment el compliment dels estàndards fixats i la qualitat en el servei.

Són requeriments necessaris:

Titulació universitària (diplomatura)

Experiència prèvia en lloc de treball similar.

Formació en sistema de gestió de la qualitat i norma ISO 9001:2015

Coneixement de les eines de treball, de la cartera de serveis i tràmits, dels nivells de qualitat requerits i dels resultats de l'avaluació de la qualitat descrits en aquest plec.

Estarà dedicat en exclusiva a aquest servei i ubicat a la plataforma.

**Responsable tècnic**

Persona qualificada encarregada dels equipaments tecnològics propietat de l'empresa adjudicatària així com dels que l'Ajuntament de Barcelona posi a disposició de l'empresa per poder prestar el servei.

Les seves tasques consistiran en:

- Donar suport a la plantilla de la plataforma de l'adjudicatari en l'ús, instal·lació, manteniment i resolució d'incidències i peticions relatives als equips informàtics, eines de l'informador descrites al punt 3.1 del present document, així com qualsevol altre que es pugui implementar durant la durada del contracte, així com dels sistemes de comunicacions.
- Donar assessorament a la configuració i manteniment de la plataforma tecnològica PMAC i l'aplicació de negoci DIAC.
- Donar assessorament a la implantació i validació dels canvis tècnics realitzats i dels corresponents informes de servei.
- Realitzar el desenvolupament d'un quadre de situació del servei en línia.
- Interlocució amb la DIAC, l'IMI o amb els tercers que aquests designin, per la resolució proactiva dels problemes que puguin sorgir amb les comunicacions, maquinari, programari i aplicacions que l'Ajuntament de Barcelona estableixi necessàries per al desenvolupament del present contracte.

  Serà l'interlocutor únic amb els serveis tècnics de l'Institut Municipal d'Informàtica i/o amb aquells interlocutors que determini la DIAC.

Es requereix coneixements en les eines tecnològiques que conformen la plataforma telefònica de l'Ajuntament i la seva disponibilitat durant tot l'horari de funcionament del servei.

Les hores d'aquest perfil i respecte a les tasques abans indicades estan incloses en els preus unitaris de cada prestació, per tant, aquest perfil no podrà ser un concepte facturable per part de l'adjudicatari del present concurs.

### 3.7.3 Personal per al servei d'atenció de trucades

L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte. Durà a terme la selecció i formació dels agents, dels coordinadors i dels supervisors.

La selecció es realitzarà d'acord amb el perfil definit en aquest plec de condicions i caldrà superar una prova de coneixements bàsics. No poden prestar el servei en cap cas aquelles persones que no l'hagin superat.

El servei s'atén en català, però s'adequa a l'interlocutor per a castellà, anglès i francès. Per tant, tots els agents han de ser bilingües en català i castellà. A més, el servei ha de comptar durant tot l'horari d'atenció amb personal que parli i escrigui en anglès i francès. En el percentatge adequat de la plantilla d'informadors per atendre aquest tipus de trucades. Com a referència, en el moment de la redacció del plec, el nombre d'agents amb coneixement dels esmentats idiomes en cada torn és de dos, però, l'adjudicatari del present contracte, haurà de dimensionar aquest nombre d'agents en funció de la demanda per mantenir els nivells de qualitat exigits al present plec.

**Supervisors**

Com a mínim un per torn. Es requereix experiència prèvia com a supervisor en serveis de característiques similars.

Seran els interlocutors habituals dels supervisors de la DIAC, que seran informats immediatament de qualsevol incidència de gestió, de qualitat o tècnica que succeeixi en el servei.

Responsable de la gestió i el bon funcionament del servei en el seu torn, específicament en el compliment del dimensionament del servei (torns, pauses, descansos), assegurament de transmissió d'avisos i novetats als agents, seguiment constant dels nivells de servei requerits en aquest contracte, coordinació de la formació amb els torns dels agents, seguiment de les supervisions telefòniques als agents i coordinadors i avaluació del nivell de qualitat, suport als coordinadors en demandes dels ciutadans que ofereixin especial dificultat.

El perfil requerit als professionals supervisors serà:

- Formació: batxillerat superior o similar i formació en gestió d'equips.
- Experiència anterior en lloc de característiques similars.
- Capacitat en organització i comandament d'equips.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Habilitats com a formador.
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Coneixement, a nivell oral i escrit, de llengües estrangeres, bàsicament, anglès i/o francès.

**Coordinadors**

Un per a un màxim de 14 informadors, que atendrà les demandes d'aclariments o dubtes dels informadors, així com les trucades que ofereixin especial dificultat.

El coordinador informarà immediatament al Director del Projecte, al Cap de Servei, al supervisor del torn així com a la DIAC de qualsevol incidència detectada.

Igualment, seran els encarregats de realitzar les supervisions telefòniques dels informadors al seu càrrec.

Cal que hi hagi com a mínim un coordinador dedicat a formació i supervisions telefòniques durant l'horari de prestació del servei.

Seran els interlocutors operatius.

El perfil requerit als professionals coordinadors serà:

- Formació: batxillerat superior o similar
- Experiència d'atenció telefònica mínima d'un any com a informador del grup d'agents que coordina
- Disposar d'avaluacions de qualitat en el servei telefònic superiors a mitjana anual o superior a 8
- Experiència en gestió d'equips

- Habilitats com a formador
- Habilitat contrastada en l'ús d'entorns informàtics
- Coneixement de l'Administració Pública
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, carreres, organització territorial, equipaments i infraestructures.
- Agilitat mental i rapidesa en la solució de problemes i presa de decisions.
- Perfecte coneixement acreditat del català i del castellà tant a nivell oral com escrit. acreditant mínim el Nivell C de català , o equivalent, per garantir una pronunciació i dicció correctes i un correcte ús del català escrit, tant a nivell ortogràfic com en redacció de textos i capacitat de síntesi.
- En la proporció adequada per garantir les supervisions als agents amb coneixements d'idiomes de torn en cada moment, coneixement, a nivell oral i escrit, de llengües estrangeres, bàsicament, anglès i/o francès

**Formadors**

Els formadors poden ser de l'empresa adjudicatària, de la DIAC o externs. Els formadors de la DIAC o externs, per norma general i sempre que el format ho permeti, faran una formació als formadors del proveïdor, i aquests la completen internament fins a cobrir totes necessitats del servei.

Cal que hi hagi com a mínim un formador dedicat a formació i supervisions telefòniques durant l'horari de prestació del servei. I seran els responsables d'impartir les formacions, tant les inicials, com les de reciclatge.

El perfil requerit als professionals formadors serà:

- Formació: batxillerat superior o similar
- Experiència d'atenció telefònica
- Experiència en gestió d'equips
- Habilitats com a formador
- Habilitat contrastada en l'ús d'entorns informàtics
- Coneixement de l'Administració Pública
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, carreres, organització territorial, equipaments i infraestructures.
- Agilitat mental i rapidesa en la solució de problemes i presa de decisions.
- Perfecte coneixement acreditat del català i del castellà tant a nivell oral com escrit. acreditant mínim el Nivell C de català , o equivalent, per garantir una pronunciació i dicció correctes i un correcte ús del català escrit, tant a nivell ortogràfic com en redacció de textos i capacitat de síntesi.
- En la quantitat suficient per acomplir les necessitats de formació als agents amb coneixements de llengües estrangeres que hi hagi en cada moment durant el contracte i les seves pròrrogues, coneixement, a nivell oral i escrit, de llengües estrangeres (anglès i/o francès).

**Informadors del grup 1**

Personal amb experiència en l'atenció telefònica en nombre suficient per arribar a la cobertura exigida.

Les seves funcions són el suport professional en l'atenció i resolució, amb eficàcia i eficiència, de les demandes de la ciutadania, la introducció de dades en les aplicacions informàtiques corresponents i la realització de recerca telefònica amb el proveïdor, en cas necessari.

El perfil requerit per aquests professionals serà:

- Formació: batxillerat superior o similar.
- Experiència en atenció telefònica i mecanització de dades.
- Pràctica en l'ús de terminals informàtics.
- Fluïdesa verbal i veu agradable.
- Coneixements bàsics de l'Administració Pública.
- Flexibilitat d'adaptació a l'interlocutor.
- Assertivitat i empatia comunicativa.
- Capacitat d'escolta activa i síntesi de la comunicació.
- Objectivitat en la resposta.
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, organització territorial, equipaments i infraestructures.
- Agilitat mental i rapidesa en la solució de problemes i presa de decisions.
- Perfecte coneixement acreditat del català i del castellà tant a nivell oral com escrit. acreditant mínim el Nivell C de català , o equivalent, per garantir una pronunciació i dicció correctes i un correcte ús del català escrit, tant a nivell ortogràfic com en redacció de textos i capacitat de síntesi.
- Coneixement, a nivell oral i escrit, de llengües estrangeres, bàsicament, anglès i francès (En el percentatge adequat de la plantilla d'informadors per atendre aquest tipus de trucades. En el moment de la redacció del plec es requereix la presencia de dues persones com a mínim amb coneixement dels esmentats idiomes en cada torn.

Aquest perfil només podrà ser assignat als grups d'habilitats Ciutat i Centraleta.

**Informadors del grup 2**

Les seves funcions són el suport professional en l'atenció i resolució amb eficàcia i eficiència les demandes del ciutadà en tots aquells casos definits com a atencions complexes o molt complexes.

El seu perfil professional respon al mateix perfil dels informadors del grup 1.

En aquest cas però, caldrà a més de la formació general, la formació específica corresponent a la gestió en atencions complexes definides en els apartat 3.2.2 i 3.8 i es requerirà que mostrin una més alta capacitat de resolució i/o experiència.

En qualsevol cas, si les auditories de qualitat o els informes d'errors comesos per un informador son inadequats, considerant com inadequat l'incompliment a nivell individual dels objectius de qualitat marcats en el plec, l'empresa adjudicatària haurà d'excloure l'informador del servei especialitzat.

Aquest perfil serà assignat als grups d'habilitat de serveis socials, Hisenda, Urbanisme i Població.

**Informadors del grup 3**

Les seves funcions són el suport professional en l'atenció i resolució atendre i resoldre amb eficàcia i eficiència les demandes del ciutadà en tots aquells casos definits com a atencions complexes o molt complexes.

A diferència dels informadors dels grups anteriors que desenvolupen les tasques a nivell verbal, els informadors del grup 3 són els que informen a la ciutadania també per escrit prestant suport a la tramitació (xat) i en altres canals d'atenció ciutadana.

En qualsevol cas, si les auditories de qualitat o els informes d'errors comesos per un informador individual, són inadequats, considerant com inadequat l'incompliment en l'àmbit individual dels nivells de servei acordats per cada tipologia de tràmit, l'empresa adjudicatària haurà d' emprendre les mesures correctores corresponents i si s'escau, reubicar a l'informador al grup adient.

### 3.7.4 Personal per al Serveis d'atenció diferida (back office)

L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari per a la realització d'aquests serveis. Durà a terme la selecció dels agents, dels coordinadors i dels supervisors. La selecció es realitzarà d'acord amb el perfil definit en aquest plec de condicions i caldrà superar una prova de coneixements bàsics. No poden prestar el servei en cap cas aquelles persones que no les hagin superat.

**Supervisor**

Com a mínim un per torn durant l'horari del servei d'atenció diferida. Es requereix experiència prèvia com a supervisor en serveis de característiques similars.

Responsable de la gestió i el bon funcionament dels serveis d'atenció diferida en el seu torn, específicament en la planificació de tasques i el compliment del servei, assegurament de transmissió d'avisos i novetats als agents, coordinació de la formació amb els torns dels agents.

El perfil de supervisor de back office respon al mateix que el supervisor dels serveis d'atenció telefònica més:

- Habilitats en l'organització del treball, assignació de tasques i control.
- Habilitat en redacció de textos i capacitat de síntesi en l'expressió escrita

**Coordinadors**

En las mateixa proporció i amb el mateix perfil i funcions que els indicats al punt 3.7.3

**Informadors de grup 3**

Les seves funcions són el suport professional en l'atenció i resolució resoldre amb eficàcia i eficiència les tasques de suport al back office multicanal d'informació i tramitació.

Verifiquen documentació, contacten amb el ciutadà si és necessari, introdueixen les dades en les aplicacions corresponents i fan recerca d'informació (telefònica o per altres mitjans que s'escaiguin) amb el proveïdor en cas necessari).

El perfil de l'informador del servei d'atenció diferida és el mateix que el de l'informador del servei d'atenció telefònica més:

- Habilitats en l'organització del treball propi
- Habilitat en redacció de textos i capacitat de síntesi en l'expressió escrita

En qualsevol cas, si les auditories de qualitat o els informes d'errors comesos per un informador individual, són inadequats, considerant com inadequat l'incompliment en l'àmbit individual dels nivells de servei acordats per cada tipologia de tràmit, l'empresa adjudicatària haurà d' emprendre les mesures correctores corresponents i si s'escau, reubicar a l'informador al grup adient.

## 3.8 Formació

L'empresa adjudicatària haurà d'executar, durant tota la durada del contracte, un pla de formació rigorós orientat a assegurar la qualitat en la prestació dels diferents serveis d'atenció i amb aquesta finalitat portarà a terme diferents tipus d'accions formatives.

La DIAC proporcionarà a l'empresa adjudicatària informació de suport per a la prestació del servei.

Pel que fa al responsable tècnic, aquest rebrà tota la informació necessària sobre els sistemes d'informació i de comunicació de què disposa l'Ajuntament i sobre els protocols i procediments a seguir tant per a la gestió d'incidències com d'infraestructura.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una plataforma pròpia que garanteixi la gestió de la formació, és a dir, que permeti fer el seguiment de la formació inicial, formació continuada i formació de reciclatge, segons els requisits exigits en aquest plec.

### 3.8.1 Supervisió de la formació

Per a poder realitzar un seguiment adient de les diverses activitats de formació, l'adjudicatari haurà d'entregar mensualment a la DIAC, abans de l'inici de cada mes natural, la planificació de totes les formacions previstes pel següent mes, en totes les seves modalitats.

Així mateix, l'empresa farà arribar a la DIAC el cronograma que inclogui els continguts i durada de cada acció formativa. En finalitzar, enviarà el resultat de la prova de nivell realitzada per cada aspirant.

La DIAC podrà assistir a qualsevol sessió de formació impartida per l'adjudicatari, per a poder avaluar-ne la qualitat.

Tanmateix l'adjudicatari haurà d'entregar setmanalment, el resum de les formacions planificades i les impartides als seus agents, coordinadors i supervisors amb el resultat d'aquestes.

### 3.8.2 Formació inicial

S'entén que aquesta formació inicial, adreçada al personal de nova incorporació, és la mínima imprescindible per a la prestació del servei.

Les hores dedicades a aquest bloc formatiu comú inicial previ a qualsevol grup d'habilitat serà com a mínim de 15 hores. Aquesta formació caldrà ser impartida en el moment de la incorporació a la prestació del servei.

Té com a finalitat capacitar al personal de nova incorporació:

- ✓ Quant als seus coneixements de la ciutat, els tràmits, l'entorn municipal.
- ✓ Quant el coneixement i l'ús de les aplicacions de gestió i tramitació.

- ✓ Quant a l'ús de les bases de dades d'informació i consulta.
- ✓ Quant al coneixement, funcionament i ús de les eines d'administració i tramitació electrònica a l'abast de la ciutadania
- ✓ Tècniques d'atenció al ciutadà i resolució de conflictes

Les hores mínimes requerides per aconseguir cada mòdul formatiu es detalla a la següent taula.

| **Mòdul Formatiu Comú** | **Hores** |
|---|---|
| *Mòdul 0*. Coneixement de la ciutat, tràmits i organització municipal. Canals d'atenció ciutadana. Normativa de confidencialitat. Prevenció de riscos laborals. Formació eines de l'informador. Tècniques d'atenció al públic | 6 hores |
| *Mòdul 1*. Equipaments i Agenda. Consulta | 3 hores |
| *Mòdul 2*. consultes, d'incidències, reclamacions i suggeriments | 2 hores |
| *Mòdul 3*. Formació eines de consulta, gestió i tramitació | 4 hores |

Taula 2 – Mòdul formatiu comú

L'empresa haurà de presentar un cronograma inicial, amb els continguts detallats.

La formació del contingut de les diferents temàtiques i la gestió en les diferents aplicacions específiques es farà en funció de diferents grups d'habilitat i ha d'incloure una part teòrica, una part pràctica (en els entorns de preproducció) i una prova de nivell. L'empresa farà arribar a la DIAC la avaluació de cada aspirant amb els resultats obtinguts.

Les hores mínimes requerides per aconseguir cada nivell d'habilitat es detallen a la següent taula. Sempre que sigui possible, el grup d'habilitat inicial d'accés al servei serà Ciutat.

| *Grup d'habilitat* | *Formació teòrica + pràctica* | *Prova de nivell* | *Total hores per grup d'habilitat* |
|---|---|---|---|
| **Ciutat** | 77 | 3 | 80 |
| **Serveis Socials** | 40 | 3 | 43 |
| **Població** | 50 | 3 | 53 |
| **Urbanisme** | 50 | 3 | 53 |
| **Hisenda** | 91 | 3+3 | 97 |

Taula 3 –Formació inicial especifica per grup d'habilitats

El nombre total d'hores de formació d'un agent acreditades per poder prestar el servei serà la suma del mòdul formatiu comú (Taula 2) més les hores definides per cada grup d'habilitat (taula3) mes les hores especifiques necessàries per cada servei.

L'empresa adjudicatària es compromet a què el personal que no assoleixi el nivell mínim exigit no s'incorporarà al servei, quedant exclòs a tots els efectes.

Aquesta formació inicial s'haurà d'efectuar en mode presencial, tret que excepcionalment la DIAC autoritzi el format virtual.

### 3.8.3 Formació inicial especifica en serveis d'atenció telefònica

La formació específica per a l'accés a diferents grups d'habilitat detallats en el punt 3.8.2 es completarà amb un mínim de 7 hores d'escolta i 7 hores de connexió tutoritzada, la mínima imprescindible per a la prestació del servei en atenció telefònica.

L'empresa haurà de presentar un cronograma inicial, en el que les matèries incloses, com a mínim, seran les següents:

- La comunicació en l'atenció telefònica: normes bàsiques d'atenció ciutadana.
- Sistemes de gestió propis de la plataforma telefònica.

El servei telefònic te un perfil específic (centraleta) que no aplica a la resta de serveis , en aquest cas, la formació inicial es las suma de mòdul comú (Taula 2) i de les hores detallades en la següent taula.

| *Grup d'habilitat* | *Formació teòrica + pràctica* | *Prova de nivell* | *Connexió tutoritzada* | *Escoltes* | *Total hores per grup d'habilitat* |
|---|---|---|---|---|---|
| **Centraleta** | 3 | 1 | 5 | 5 | 14 |

Taula 4 – Formació grup Centraleta

### 3.8.4 Formació inicial en serveis d'atenció en línia (xat i suport a la tramitació)

La formació inicial de xat és la mínima imprescindible per a la prestació del servei que es correspon amb els mateixos requeriments dels diferents grups d'habilitat del canal telefònic afegint la formació especifica de les eines requerides per prestar el servei en els canals corresponents i de la política d'atenció en aquests canals.

Té com a finalitat :

1. Capacitar als agents en la gestió de la conversa en línia
2. Formar en l'atenció de les interaccions pels diferents canals previstos
3. Formar i orientar en el suport a la tramitació per mitjans electrònics

El mòdul total d'hores té una durada de 12h

### 3.8.5 Formació inicial i especifica en serveis de gestió d'atenció diferida (backoffice)

S'entén que aquesta formació inicial en serveis de gestió d'atenció diferida, adreçada al personal de nova incorporació, és la mínima imprescindible per a la prestació del servei.

L'empresa haurà de presentar un pla de formació mínima que tingui com a finalitat capacitar els agents en el que les matèries incloses en els mòduls següents:

**FORMACIÓ BACKOFFICE ATENCIÓ DIFERIDA**

| MÒDUL | Formació teòrica+pràctica | Prova de nivell | Hores de supervisió de tasques | Total hores per Mòdul |
|---|---|---|---|---|
| *Mòdul 1*. Equipaments i Agenda. Manteniment | 5 | 1 | 5 | 11 |
| *Mòdul 2*. Resposta de consultes, d'incidències, reclamacions i suggeriments | 7 | 1 | 7 | 15 |
| *Mòdul 3 tramitació i gestió d'expedients* | 7 | 1 | 10 | 18 |
| *Mòdul 4 tramitació electrònica* | 5 | 1 | 4 | 10 |

Taula 5 – Formació inicial especifica del servei d'atenció diferida

### 3.8.6 Formació continuada

És la realitzada per a transmetre canvis i millores de procediment o per incorporar noves tasques i serveis a desenvolupar, si es produïssin.

La DIAC farà arribar a l'empresa externa el tema i les eines disponibles en aquell moment o la previsió de quan estaran disponibles.

La DIAC formarà als formadors, si és el cas, i l'empresa farà la planificació de la formació a la resta de personal (dates, durada, temps...) .

### 3.8.7 Formació de reciclatge

L'empresa facilitarà amb antelació el Pla anual adreçat a tots els supervisors, coordinadors i agents dels diferents serveis garantint-ne un mínim de 20 hores de formació.

El contingut es pot definir mitjançant:

- Àrees de millora detectades pels coordinadors a través de les consultes fetes pels agents; resultats obtinguts a les diferents eines d'avaluació (supervisions telefòniques...), anàlisi dels registres (bitàcoles, fulls de recerca, queixes dels ciutadans... )
- A petició dels mateixos agents.

La formació de reciclatge també inclou l'adreçada als agents que es reincorporen d'un període d'absència a causa de baixes, vacances, permisos... El contingut i la durada seguirà un cronograma definit per l'adjudicatari i validat per la DIAC tenint en compte tant el període d'absència com l'expertesa de l'agent-supervisor.

### 3.8.8 Formació de coordinadors i supervisors

Una part important en les tasques és la de donar suport als dubtes dels agents. Per tant, és imprescindible tenir assolits els continguts dels diferents grups d'habitat recollits en el punt 3.8.2. pel servei d'atenció telefònica; i els mòduls formatius definits en el punt 3.8.4. en cas de serveis de

gestió diferida. Per desenvolupar la tasca de coordinador i/o supervisor és imprescindible haver adquirit la capacitació necessària en tots els grups d'habilitat/mòduls formatius.

Els nous supervisors i coordinadors rebran, a més a més, una formació inicial específica per a capacitar-los:

- en l'ús de les eines informàtiques de gestió pròpies de la plataforma telefònica (CUIC, NICE,ECE,EAC, etc...)
- tècniques de conducció d'equips
- tècniques de resolució de conflictes

L'empresa haurà de garantir i demostrar l'assoliment d'aquests coneixements.

Aquesta formació s'ha de efectuar en mode presencial, tret que excepcionalment la DIAC autoritzi el format virtual.

### 3.8.9 Certificacions de les competències

L'adjudicatari del present contracte haurà de disposar d'un procediment intern per certificar les competències de cada agent i assegurar que no siguin assignats a grups d'habilitats pels quals no disposen de les competències adients. Els sistemes basats en la norma COPC estan recomanats.

## 3.9 Requeriments de coordinació entre l'Ajuntament i l'adjudicatari

Formalitzat el contracte, s'establirà la **Taula de seguiment i coordinació** que te com a objectiu fer el seguiment de la posada en marxa, i de coordinació del projecte. La taula està composta com a mínim per:

Un representant de l'adjudicatari (Director del projecte).

Un representant de la DIAC.

Quant a l'organització de reunions i sistemes de coordinació entre l'Ajuntament de Barcelona i l'empresa adjudicatària, s'estableix el següent.

### 3.9.1 Reunions de seguiment

S'establiran reunions periòdiques (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents) per al seguiment dels serveis prestats.

- Seguiment amb responsables operatius.

  Tenen com a objectiu assegurar l'operativitat diària del servei i han de comptar sempre amb la participació dels supervisors. El contacte és diari.

- Seguiment del servei:

  Es realitzaran amb els responsables del servei de l'empresa adjudicatària i la DIAC. Aquestes reunions tenen com a objectiu assegurar la necessària fluïdesa del servei. La freqüència és quinzenal i l'adjudicatari haurà de recollir els temes acordats en l'acta corresponent.

  Davant de qualsevol incidència, el responsable del servei d'atenció diferida (o persona en qui delegui) es posarà en contacte immediatament amb l'altre responsable per tal de solucionar la incidència al més aviat possible.

- Seguiment executiu:

  Es realitzaran amb els responsables del servei de l'empresa adjudicatària i la DIAC i tindrà com a **principals funcions**:

  - El seguiment de l'execució del contracte.
  - L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
  - L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat de servei.
  - La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.
  - L'avaluació dels plans de formació.

  Prèviament a la reunió, abans del dia 10 de cada mes, l'empresa lliurarà un informe de gestió on s'inclouran les dades mensuals d'evolució del servei (trucades rebudes, ateses, abandonades, comunicades, volums dels altres serveis, nivells de cobertura i servei,...), tipologia de trucades, nivell de qualitat per a cada servei, accions de formació i reciclatge, així com informes sobre campanyes puntuals, com poden ser Grec, Festes de la Mercè, Carnestoltes, etc.

  Per elaborar aquesta informació l'adjudicatari tindrà accés als sistemes d'indicadors i informes de la plataforma tecnològica d'atenció de l'Ajuntament de Barcelona.

  La freqüència d'aquestes reunions es determinarà segons l'evolució del servei.

### 3.9.2 Comunicació d'incidències i avaries

Els procediments a seguir per l'adjudicatari davant qualsevol incidència i/o avaria que pugui afectar el normal funcionament del servei seran definits per la DIAC.

Tots els professionals de la plataforma hauran d'estar implicats i participar de forma proactiva en la detecció, recollida i comunicació immediata d'incidències seguint el procediment que la DIAC determini.

D'altra banda, el proveïdor ha de disposar d'un únic telèfon mòbil que han d'utilitzar els responsables que estiguin de guàrdia, de tal forma que es faciliti el contacte directe sense haver-ne de tenir coneixement previ. Aquest telèfon ha de disposar com a mínim de correu electrònic i Telegram.

Els protocols seran definits segons la gravetat de la incidència i de la seva repercussió en el desenvolupament del servei.

En cas d'incidència greu en el servei, s'establirà una taula de crisi per a la seva resolució, formada per:

- Un representant de l'adjudicatari (Director del projecte).
- Un representant de la DIAC.
- Un representant de l'IMI.
- Un representant de l'àrea responsable final de la matèria discutida.

### 3.9.3 Planificació de recursos

L'adjudicatari del present contracte serà el responsable de planificar els recursos necessaris per a complir els nivells de servei indicats a l'0i altres estàndards establerts.

Els responsables de la DIAC comunicaran totes aquelles incidències que puguin suposar variacions sobre aquesta planificació, com poden ser l'inici de nous serveis, campanyes, vacances, períodes de formació i/o reciclatge i l'estacionalitat.

L'empresa que resulti adjudicada haurà de disposar d'una eina de gestió que li permeti fer les planificacions, inicialment amb les dades de tràfic disponibles a la plataforma d'informes de la PMAC i després pel propi històric generat per la mateixa activitat de la plataforma.

Mensualment, l'adjudicatari del present contracte entregarà a la DIAC un informe on es reflectiran les previsions realitzades i l'adherència de les mateixes amb la realitat.

# 4 QUALITAT DELS SERVEIS PROVEITS

La política de qualitat de la DIAC es centra en l'acreditació dels processos de gestió, amb l'objectiu d'assegurar l'adequat nivell de compliment de l'estàndard fixat. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària proveïdora del servei haurà d'iniciar actuacions per tal d'adequar els seus estàndards de qualitat a aquells que la DIAC vagi adoptant.

Al marge del que pugui realitzar l'empresa per interès propi, pel que fa a l'avaluació del servei prestat, s'utilitzaran les mateixes eines de seguiment que es fan servir per mesurar la qualitat interna de la DIAC.

Respecte als indicadors de qualitat, els que es relacionen a l'0 del present plec, seran considerats com els únics vàlids per l'avaluació del servei prestat, sense perjudici que la DIAC puguin establir nous indicadors en funció de l'evolució del servei.

## 4.1 Qualitat tècnica requerida

### 4.1.1 Serveis d'atenció telefònica

**Compromisos de qualitat**

Els licitadors, d'acord amb les clàusules administratives particulars referides a la seva solvència tècnica i experiència, pel fet de presentar-se a la present licitació assumeixen que estan capacitats per a prestar els serveis demanats amb els nivells de qualitat exigits.

En aquest sentit, és adient establir una sèrie d'indicadors clau (KPI) que permetin mesurar regularment els nivells de servei oferts per l'adjudicatari del present contracte i comprovar si aquests nivells compleixen els nivells de servei requerits per la DIAC especificats a l'0 del present document.

Seguidament es descriuen els diferents nivells de servei requerits i la seva motivació:

- Aspectes quantitatius:
    - SLA o NdA90: Es requereix que el 90% de les trucades que són entregades cada mes a l'adjudicatari del present contracte siguin ateses.
    - SLA 75/30: Es requereix que el 75% de les trucades que són entregades cada mes a l'adjudicatari del present contracte siguin ateses en menys de 30 segons.
    - SLA 75/60: Es requereix que el 75% de les sessions de missatgeria instantània i peticions de navegació assistida que són entregades cada mes a l'adjudicatari del present contracte siguin ateses en menys de 60 segons.
    - TMR 25: Es requereix que el temps mitjà mensual que els agents tenen als ciutadans en retenció sigui inferior a 25 segons.
    - Saturació <10%: Es requereix que els intents de trucada rebutjats per saturació estiguin per sota del 10% de les trucades entregades a l'adjudicatari del present contracte cada mes. Si per un fet excepcional o situació d'emergència a la ciutat el tràfic rebut es trobés molt per sobre de les previsions, la DIAC, a sol·licitud de l'adjudicatari del present contracte, pot no tenir en consideració les hores o dies durant els quals s'ha produït aquest fet excepcional en el còmput total del mes.

- Callback 100%: Es requereix que la totalitat de les peticions de retorn de trucades de la ciutadania realitzades per saturació o quan el temps d'espera en cua està per sobre del llindar establert per la DIAC, es realitzi dintre del temps indicat per la DIAC per retornar la trucada de cada servei (normalment al mateix dia de la petició).
- Navegació assistida 95% correcta: El 95%: El 95% de les sessions de navegació assistida realitzades per l'adjudicatari hauran de ser executada de forma correcta.
- Back office temps d'execució 95%: Es requereix que el 95% de les sol·licituds d'atenció diferida i mecanitzacions es resolguin dintre del temps establert per la DIAC per la seva resolució.
- Back office qualitat d'execució 95%: Es requereix que el 95% de les sol·licituds d'atenció diferida i mecanitzacions es resolguin:
  - De manera correcta i completa en quan al contingut.
  - De manera correcta i completa en quant a la gestió de totes les etapes que componen l'encàrrec.
  - Amb claredat.
  - Amb correcció lingüística.
- Nota qualitat de veu superior 8: La mitjana ponderada de la puntuació obtinguda en cadascuna de les tres preguntes realitzades després de cada trucada (de 0 a 10), del nombre d'enquestes realitzades (de 0 a 10) i de les escoltes realitzades per la DIAC (de 0 a 10) haurà de ser superior a 8, tenint cadascuna de les preguntes un pes d'1, la puntuació del nombre d'aquestes realitzades un pes de 2 i les escoltes realitzades per la DIAC un pes de 5, tenint en compte què, qualsevol dels mencionats indicadors que obtingué una nota inferior a 6 es comptarà com a 0.
- Nota qualitat missatgeria instantània superior a 8: La mitjana ponderada de la puntuació obtinguda en cadascuna de les tres preguntes realitzades després de cada interacció (de 0 a 10) i dels monitoratges realitzats per la DIAC (de 0 a 10) haurà de ser superior a 8, tenint cadascuna de les preguntes un pes d'1 i els monitoratges realitzats per la DIAC un pes de 7, tenint en compte què, qualsevol dels mencionats indicadors que obtingué una nota inferior a 6 es comptarà com a 0.
- Valoració global del servei a l'enquesta del Departament d'Estudis d'Opinió de 8 o superior: La valoració global del servei que es realitza per una entitat independent dues vegades a l'any haurà de donar una valoració global de la ciutadania que hagi utilitzat el servei de 8 o superior.

- Aspectes qualitatius:

Els paràmetres de qualitat de servei definits per la DIAC inclouen eficàcia, eficiència i proactivitat en la prestació de la cartera de serveis. Així doncs, es promouran les actuacions que finalitzin amb la resolució eficaç de les demandes, que millorin la confiança dels ciutadans en el servei i que consolidin la cultura de ciutadà-client en el seu tracte amb l'Ajuntament. En definitiva, s'haurà de transmetre al ciutadà el propòsit d'estar al seu servei.

Aquests paràmetres qualitatius i també els que es recullen posteriorment en els apartats d'aspectes formals dels informadors, resolució de la demanda i gestió del trajecte i el temps, estan recollits en

un model propi de la DIAC per a la realització de les supervisions telefòniques i la supervisió dels altres canals digitals.

L'empresa proveïdora del servei també haurà de fer supervisions telefòniques i dels altres canals digitals a tots els seus informadors, de manera regular (com a mínim 3 supervisions al mes per informador i per grup d'habilitats (skill)) i comunicar mitjançant informe escrit a la DIAC la informació estadística de les mateixes (mitjana de la plataforma, desviacions, etc.).

El model a utilitzar en les supervisions telefòniques que faci el mateix adjudicatari com a tasques incloses al seu sistema intern de control i seguiment de la qualitat dels seus serveis, serà el mateix que l'utilitzat per la DIAC a fi de disposar d'avaluacions totalment comparables pel fet de seguir idèntics criteris.

Els resultats d'aquestes valoracions donaran lloc a les actuacions pertinents en formació, reciclatges, etc. per tal de solucionar-ne les deficiències.

Aquesta informació es compararà amb la resultant de les supervisions realitzades amb el sistema automatitzat d'anàlisi de les converses gravades, Ciutadà anònim, les puntuacions de les enquestes realitzades pel ciutadà després de cada trucada i amb les valoracions de l'Enquesta realitzada pel Departament d'Estudis d'Opinió.

Aspectes formals dels informadors

- La DIAC ha generat un document de procediments, que l'adjudicatari del present contracte, haurà de seguir pel tractament a realitzar a les consultes.
- La comunicació s'iniciarà amb la frase corresponent a cadascun dels serveis en el 100% dels casos i l'agent donarà el seu nom.
- L'idioma amb què els informadors inicien la conversa amb el ciutadà haurà de ser el català, amb l'excepció dels casos on l'agent coneix prèviament l'idioma del ciutadà perquè els sistemes l'han identificat o perquè es tracta d'una transferència des d'altre agent de la plataforma.
- Com a norma general, el tractament formal serà de vostè (excepte en situacions de caràcter especial).
- L'idioma de la conversa, haurà de ser la mateixa llengua de l'usuari en el 100% dels casos.
- L'adequació de la fórmula de comiat serà correcta en el 100% dels casos.

Gestió del trajecte i temps:

- Des de l'entregada de la trucada a l'adjudicatari del present contracte, i fins a ser atesa, l'espera de la trucada no serà superior a 30 segons de temps mig en un 75 % dels casos (SLA 75/30) .
- El temps mitjà de resolució serà ajustat i equitatiu a la demanda.
- Sempre que sigui possible l'agent mantindrà la conversa amb el ciutadà mentre fa la recerca de la informació i/o el tràmit sol·licitat, posant l'espera amb música només en casos de transferència per consultar al coordinador.
- El temps de recerca de la informació no podrà ser superior a 45 segons; en aquest cas, caldrà fer la consulta al coordinador a través de transferència de la trucada.
- En cas que la trucada hagi de ser transferida a un altre grup d'habilitat o a coordinador per a ser atesa per aquests, s'advertirà d'aquest fet al ciutadà.

- El 2on agent també procedirà a la seva identificació pel nom.

Resolució de la demanda:

L'encert del contingut de la resposta haurà de ser del 100%.

- Els tràmits realitzats hauran de ser correctes com a mínim en un 95% dels casos. El seguiment es farà seleccionant un mostreig de cada tipus de tràmit de la cartera de serveis.

Segons les premisses d'atenció anteriorment explicades, s'estableixen els indicadors que permetin mesurar regularment el compliment de les mencionades exigències, ja mencionats a la descripció dels aspectes quantitatius i especificats a l'0del present plec

### 4.1.2 Serveis d'atenció diferida (back office)

El sistema de control serà tipus mostreig sobre registres introduïts. Els paràmetres a tenir en compte seran:

- 95% de les respostes als serveis inferior al temps determinat per la DIAC.

  Percentatge de respostes als serveis on el temps transcorregut entre l'arribada de la petició i la seva resposta serà inferior al determinat per la DIAC per cada tipus tasca o d'interacció.

- Compromís de qualitat de correcció del 95% de les mecanitzacions i/o finalització de tràmits realitzats segons els següents paràmetres:
  - Correcta i completa introducció o modificació de les dades motiu de l'encàrrec.
  - Correcta i completa gestió de les tasques que componen l'encàrrec
  - Claredat.
  - Correcció lingüística.
  - Correcta utilització de les eines de consulta

Tots els paràmetres de control de les tasques de mecanització hauran de ser correctes, com a mínim, en el 95% dels casos. La DIAC comunicarà a l'empresa adjudicatària les possibles desviacions qualitatives per tal d'adoptar immediatament les mesures correctores necessàries. No es retribuiran les tasques que hagin estat realitzades de forma incorrecta.

## 4.2 Control de qualitat dels serveis

L'adjudicatari haurà de proposar i executar el seu pla d'acció per a supervisar i garantir la qualitat de tots els serveis proveïts dins l'àmbit del present plec, i per a garantir el compliment dels diferents nivells de serveis requerits al present plec.

Per la seva banda la DIAC estableix uns procediments de control de qualitat que li permeten realitzar un seguiment objectiu de la qualitat dels serveis proveïts.

### 4.2.1 Sistema d'indicadors

La qualitat dels diferents serveis és controlada de manera continuada amb el sistema d'indicadors que recull el quadre de comandament de la DIAC. Aquests indicadors mesuren el nivell de compliment dels estàndards de qualitat establerts i permeten conèixer la qualitat de la informació

oferta, de la tramitació i de les activitats de back office realitzades, alhora que són una eina d'avaluació de la gestió efectuada.

El sistema preveu el seguiment d'indicadors tant de tipus quantitatiu com qualitatiu.

#### 4.2.1.1 Indicadors quantitatius

Són indicadors **quantitatius** els referits a:

- Volum d'activitat de la Plataforma PMAC, pel que fa a les trucades ateses, abandonades, desbordades, trucades per informadors, temps de connexió per informadors, temps per accedir al servei, temps de recerca de la informació i cobertura del servei, consultes per correu , missatgeria instantània, xarxes socials i altres canals digitals rebudes i contestades, entre d'altres.
- Les gestions realitzades a les diferents bases de dades, a partir del rastre que totes les operacions enregistren a les aplicacions (RAT)

#### 4.2.1.2 Indicadors qualitatius

Pel que fa als indicadors **qualitatius**, es compta amb els següents:

- Enquestes d'usuaris dels serveis telefònics i dels canals digitals

  L'objectiu és valorar l'atenció rebuda tant de manera global com per aspectes concrets i establir un índex de satisfacció amb el servei.

  La metodologia seguida és l'entrevista telefònica a un mostreig aleatori estratificat. Els estrats es formen per mesos i els entrevistats s'escullen aleatòriament entre els usuaris del servei el mes anterior al treball de camp. Durant el 2022 es van fer 450 entrevistes mensuals.

- Supervisions telefòniques i dels altres canals digitals per part de l'adjudicatari

  Analitza les demandes ciutadanes ateses amb la finalitat de detectar les àrees de millora formatives dels informadors monitorats sistemàticament i per avaluar el nivell de qualitat de la seva atenció.

  Consisteix en la supervisió telefònica sistemàtica i anònima de trucades i d'altres interaccions digitals fetes per ciutadans que arriben al servei. Són realitzades pel l'empresa adjudicatària i van adreçades al seguiment individualitzat dels agents/gestors telefònics i dels coordinadors o bé al recorregut complet de la trucada. En aquestes supervisions també es fa el control de qualitat dels tràmits sol·licitats per a la ciutadania per mostreig d'aquests.

- Supervisions telefòniques i dels altres canals digitals per part de la DIAC

  Consisteix en la supervisió telefònica de trucades i dels altres canals digitals per part de personal municipal, i van adreçades al seguiment dels gestors telefònics i dels coordinadors o bé al recorregut complet de la trucada, així com a l'avaluació de la qualitat per tipologia de servei o per especialitat dels agents.

  En aquestes supervisions també es fa el control de qualitat dels tràmits sol·licitats per a la ciutadania per mostreig d'aquests.

- Servei d'enquestes IVR de fi de trucada

Sistema automatitzat de preguntes enregistrades a l'IVR i de respostes numèriques recollides per la PMAC de les respostes donades a la finalització de cada trucada.

- Sistema d'anàlisi automatitzat de consultes telefòniques gravades

  La DIAC podrà posar en servei un sistema d'anàlisi automatitzat de totes les consultes telefòniques gravades, mitjançant un programari específic que permetrà avaluar mitjançant tècniques de *SpeechAnalytics* la correcta aplicació dels procediments definits per la DIAC respecte a les diferents fases de l'atenció telefònica, els silencis, les pujades de to i la identificació de paraules clau predefinides (*Word Spotting*).

- Queixes del servei d'atenció telefònica rebudes per qualsevol canal (presencial, telefònic o per internet).

  L'objectiu és analitzar totes les queixes rebudes per valorar l'atenció realitzada tant de manera global com per aspectes concrets amb la finalitat de detectar les àrees de millora formatives dels informadors auditats sistemàticament i per avaluar el nivell de qualitat de la seva atenció.

- Supervisions de les tramitacions en *back office*.

  L'objectiu és valorar el nivell de qualitat de les tasques realitzades tant de manera global com per aspectes concrets i establir un índex de satisfacció amb el servei.

  Consisteix en la supervisió sistemàtica i aleatòria de les tramitacions efectuades BO per part de personal de la DIAC, i van adreçades al seguiment dels agents i dels coordinadors o bé la resolució correcte del tràmit,

- Enquestes de satisfacció dels ciutadans que han realitzat consultes per mail o per altres canals digitals a traves del Oficina virtual de tràmits

  L'objectiu és analitzar la perceció ciutadana de les atencions rebudes tant de manera global com per aspectes concrets concrets amb la finalitat de detectar les àrees de millora formatives dels informadors auditats sistemàticament i per avaluar el nivell de qualitat de la seva atenció.

  La metodologia seguida és l'enviament per correu electrònic d'enquestes a tots els usuaris del servei d'atenció en línia i analitzar les respostes rebudes mensualment

### 4.2.2 Informes

#### 4.2.2.1 Informes d'indicadors diari

L'adjudicatari haurà de subministrar a la DIAC els principals indicadors del servei que reculli l'activitat dels diferents canals (telèfon, xat ,Backoffice, ...) abans de les 08:30 hores del dia següent. Aquests indicadors inclouran apartats de comentaris de "fets rellevants" de la jornada.

L'informe telefònic haurà d'incloure informació per franges horàries de mitja hora.

Per elaborar aquesta informació l'adjudicatari tindrà accés al sistema d'informes de la plataforma tecnològica d'atenció de l'Ajuntament de Barcelona.

La DIAC podrà demanar altres informes marcant contingut i freqüència d'enviament.

#### 4.2.2.2 Informe mensual de serveis

Mensualment, a la reunió de seguiment executiva que es celebrarà abans del dia 15 del mes en curs l'adjudicatari presentarà a la DIAC un informe que recollirà indicadors de l'activitat regulada per aquest contracte, i que en qualsevol cas oferirà un estudi sobre:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- Anàlisi de la qualitat del servei prestat (queixes dels usuaris rebudes, evolució mensual, mesures aplicades per a la correcció dels errors,..)
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat de servei.
- L'avaluació dels plans de formació.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.

#### 4.2.2.3 Informe mensual de comunicacions

L'adjudicatari haurà de facilitar mensualment un informe de tràfic de línies de comunicació en el que s'especifiquin les següents dades: estadístiques de temps disponible, estadístiques de petició, pro mig i total de tràfic.

#### 4.2.2.4 Altres informes

A petició de la DIAC l'adjudicatari haurà d'emetre un informe individualitzat sobre qualsevol reclamació o suggeriment ciutadà en un període màxim de 48 hores, en el que especifiqui les circumstàncies dels fets, i si s'escau les accions empreses per reconduir l'actuació errònia.

La DIAC podrà demanar altres informes marcant contingut i freqüència d'enviament.

# 5 MODEL DE FACTURACIÓ

## 5.1 Model tarifari

El model tarifari es defineix amb una doble finalitat: d'una banda promoure l'excel·lència als serveis prestats per l'Ajuntament de Barcelona a la ciutadania i d'altre, fomentar la proactivitat de l'agent en la prestació d'aquests.

L'objectiu final és informar al ciutadà i facilitar la realització de tots els tràmits relacionats amb una determinada situació en el transcurs de la mateixa trucada o sessió de missatgeria instantània, amb la intenció que la seva demanda quedi resolta (evitant així desplaçaments innecessaris o noves trucades en relació a la mateixa temàtica).

El sistema tarifari proposat incentiva la realització de tràmits, carregant la major part de la facturació sobre aquestes accions, apropant així el model al pagament per "**servei prestat**", que pot incloure un conjunt d'accions realitzades durant una interacció completa amb un ciutadà o entitat.

El model tarifari defineix dos tipus de conceptes facturables:

- interacció, establiment de contacte amb el ciutadà (trucada entrant, trucada emesa, xat, ..)
- tràmit = acció realitzada en qualsevol de les aplicacions o bases de dades de l'Ajuntament de Barcelona (ePob, SAP,NASIA,.. etc..) que deixa rastre (RAT).

Així, un servei prestat de canvi d'empadronament sol·licitat pel canal telefònic, per exemple, on l'agent de forma proactiva suggereix altres tràmits relacionats com pot ser el canvi de l'adreça fiscal tindrà generalment **tres conceptes facturables**:

- Una interacció grup 2.
- Un tràmit complex derivat del canvi de domicili del ciutadà.
- Un tràmit simple derivat del canvi d'adreça fiscal.

Un altre exemple, un servei de Xat que inclou una sessió de cobrowsing on l'agent acompanya al ciutadà en l'obtenció d'un rebut per pagar un impost des de l'oficina virtual de tràmits (OVT) de l'Ajuntament de Barcelona tindrà 2 conceptes facturables:

- Una interacció de grup 3
- Una sessió de navegació assistida

En canvi, una trucada d'un ciutadà per informar-se de l'horari de les Fonts de Montjuic només tindrà 1 concepte facturable:

- Una interacció de grup 1

Cal tenir en compte que:

Només és considerada **concepte facturable** una única trucada per **servei prestat** per tant les transferències entre grups no seran considerades **conceptes facturables**.

Només seran considerades **concepte facturable** les trucades completades, és a dir, les trucades abandonades en retenció no seran considerades **concepte facturable**.

De la mateixa manera, les sessions de missatgeria instantània transferides no seran considerades **concepte facturable**, facturant-se únicament una sessió de missatgeria instantània per **servei prestat**.

Les trucades que no deriven a una acció qualificada com a tràmit, és a dir, les trucades on només es presta informació al ciutadà, tindran la mateixa trucada o sessió de missatgeria instantània com únic **concepte facturable**.

A la següent taula es recullen tots els **conceptes facturables** possibles pel present contracte, així com el preu inicial sobre el qual l'adjudicatari del present concurs podrà oferir una rebaixa d'acord amb els criteris de valoració del PCAP:

| Conceptes facturables | Preu inicial Sense IVA | Puntuació màxima |
|---|---|---|
| Atenció telefònica centraleta. | 0,8568 € | 0,26 |
| Atenció telefònica ciutat. | 0,9404 € | 3,73 |
| Atenció telefònica hisenda. | 1,3522 € | 5,5 |
| Atenció telefònica població. | 1,2934 € | 4,13 |
| Atenció telefònica urbanisme. | 1,3404 € | 2,46 |
| Atenció telefònica serveis socials. | 1,1512 € | 1,75 |
| Tràmit simple. | 3,0391 € | 8 |
| Tràmit complex. | 4,8380 € | 4,59 |
| Tràmit automatització. | 0,5800 € | 0,24 |
| Missatgeria instantània (XAT, WhatsApp...). | 1,3315 € | 0,13 |
| Sessió de navegació assistida | 4,5512 € | 0,31 |
| Serveis d'atenció diferida senzills amb TMO ≤ 90 segons | 0,8664 € | 0,05 |
| Serveis d'atenció diferida senzills amb TMO > 90 segons i ≤ 150 segons | 1,4501 € | 0,17 |
| Serveis d'atenció diferida senzills amb TMO >150 segons | 1,7402 € | 0,03 |
| Serveis d'atenció diferida complexos amb TMO ≤ 200 segons | 1,9339 € | 0,59 |
| Serveis d'atenció diferida complexos amb TMO> 200 segons i ≤ 260 segons | 2,5146 € | 0,06 |
| Serveis d'atenció diferida complexos amb TMO> 260 segons i ≤ 390 segons | 3,0946 € | 0,97 |
| Serveis d'atenció diferida complexos amb TMO> 390 segons. | 4,9314 € | 0,34 |
| Hores d'atenció diferida tasques especials categoria 1. | 21,540 € | 0,26 |
| Hores d'atenció diferida tasques especials categoria 2. | 22,940 € | 0,07 |
| Hores tècnic desenvolupament nous serveis | 63,06 € | 1,36 |
| **TOTAL PUNTUACIÓ** | | **35** |

Taula 6 - Conceptes facturables

Per **TMO** (Temps Mig d'Operació) s'entén el sumatori dels temps que han trigat els agents en realitzar atencions o interaccions que les han estat assignades dividit pel nombre d'atencions realitzades.

Només es podrà facturar pels conceptes esmentats, per tant, tots els costos derivats de la posada en marxa i gestió diària, així com qualsevol altra cost, queden inclosos als imports dels conceptes facturables indicats a la taula anterior.

### 5.1.1 Aplicació del model tarifari

El model tarifari indicat al punt anterior s'aplicarà de la següent manera:

- La facturació es realitzarà mensualment.
- A la finalització de cada període de facturació, la DIAC generarà una autofactura a la que inclourà tots els conceptes facturables així com les clàusules de variació de preu segons incompliment dels acords de nivell de servei que siguin d'aplicació per cada canal al període de facturació.
- L'autofactura reflectirà l'import total que podrà ser facturat per part de l'adjudicatari del present concurs per a cada cicle de facturació.
- L'autofactura estarà dividida en tres parts:
    - Facturació dels serveis "en línia" (on line) que inclourà:
        - La facturació del canal telefònic d'entrada (inbound)
        - La facturació de trucades sortints (outbound) en resposta de la petició de callback, campanyes sortints o emissions de trucades derivades de sol·licituds de trucada que hagin fet els ciutadans des de l'oficina virtual de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.
        - La facturació de les sessions de missatgeria instantània ateses.
        - Els tràmits realitzats pel canal telefònic i de missatgeria instantània, ja sigui donant resposta a les trucades del ciutadà o en el transcurs de les trucades sol·licitades des de l'oficina virtual de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.
        - Les sessions de navegació assistida iniciades des de qualsevol canal.
    - Facturació dels serveis diferits (back office) descrits al punt 3.4 del present plec.
    - Facturació d'altres serveis no identificats com campanyes o altres serveis **cíclics** i **eventuals** que es puguin produir s que es puguin produir i que la DIAC estimi oportú la seva facturació diferenciada per motius tècnics o de negoci.

#### 5.1.1.1 Aplicació del model tarifari als serveis en línia

<u>Facturació d'interaccions del canal d'entrada (Inbound)</u>

Les trucades ateses al canal d'entrada es calcularan restant de les trucades ateses, les trucades transferides a aquest grup des d'altres grups i les trucades abandonades en retenció.

$$Volum\ facturable\ grup_n = Ateses\ grup_n - (Transferides\ grup_n + Abandonades\ en\ retenció\ grup_n)$$

El volum facturable resultant de cada grup es multiplicarà pel preu que l'adjudicació del present contracte determini per a cada prestació identificada de la Taula 3 per obtenir l'import base de facturació per aquest concepte.

Facturació d'interaccions del canal de sortida (Outbound)

El volum facturable de les emissions es calcularà de la mateixa forma i aplicant el mateix preu que per les trucades ateses al canal d'entrada, per tant:

$$Volum\ facturable\ emissions\ grup_n = Ateses\ grup_n - (Transferides\ grup_n + Abandonades\ en\ retenció\ grup_n)$$

El volum facturable resultant per cada grup d'habilitats identificat a la Taula es multiplicarà pel preu que l'adjudicació del present contracte determini per a cada prestació per obtenir l'import base de facturació per aquest concepte.

Facturació de sessions de missatgeria instantània

El volum facturable de les sessions de missatgeria instantània serà el derivat de les interaccions completades, es a dir, les interaccions abandonades esperant resposta per part de l'agent de la plataforma quedaran excloses del volum facturable així com les sessions transferides, donat que, igual que passa amb el canal telefònic, les interaccions només es facturen una vegada, per tant:

$$Volum\ facturable\ xat\ grup_n = Ateses\ grup_n - (Transferides\ grup_n + Abandonades\ espera\ resposta\ grup_n)$$

El volum facturable resultant de cada grup es multiplicarà pel preu que l'adjudicació del present contracte determini pel concepte de missatgeria instantània de la Taula 3, per obtenir l'import base de facturació per aquest concepte.

Facturació dels tràmits realitzats

Les trucades entrants o emissions derivades de sol·licituds de suport des de l'oficina virtual de tràmits (OVT) podran derivar en un o més tràmits

Per realitzar la facturació dels tràmits realitzats per a cada període de facturació, s'extrauran del sistema RAT els tràmits realitzats classificant-se en tràmits simples i complexos, per part de la DIAC, segons la seva complexitat d'execució.

La DIAC descomptarà del volum de tràmits extrets del RAT els tràmits que no hagin estat resolts de forma correcta, per tant, el volum facturable de cada tipus de tràmit es calcularà de la següent manera:

$$Volum\ facturable\ tràmits_{simples} = Tràmits\ RAT_{simples} - Tràmits\ incorrectes_{simples}$$

$$Volum\ facturable\ tràmits_{complexos} = Tràmits\ RAT_{complexos} - Tràmits\ incorrectes_{complexos}$$

En els casos que la DIAC determini que l'adjudicatari pot facturar tràmits d'automatització, l'adjudicatari podrà facturar també, el volum determinat per la DIAC, d'aquest tipus de tràmit. El volum facturable d'aquest tipus de tràmit serà:

$$Volum\ facturable\ tràmits_{automatització} = Tràmits_{automatització} - Tràmits\ incorrectes_{automatització}$$

El volum facturable resultant de cada tipus de tràmit identificat a la Taula , es multiplicarà pel preu que l'adjudicació del present contracte determini per cada tipus de tràmit (simple, complex o d'automatització), per obtenir l'import base de facturació per aquest concepte.

Facturació de les sessions de navegació assistida

Tal com s'ha descrit al present plec, els ciutadans que visitin l'oficina virtual de tràmits (OVT) de l'Ajuntament de Barcelona podran demanar suport per la realització d'un determinat tràmit mitjançant una sessió de navegació assistida que podran sol·licitar trucant als serveis del 010, sol·licitant una trucada de suport des de l'oficina virtual de tràmits al seu número de telèfon o des d'una sessió de Xat.

Tal com succeeix amb les atencions telefòniques, un servei de sessió assistida complet serà remunerat per la trucada o sessió de Xat que ha donat origen a la sessió de navegació assistida, remuneració ja indicada als apartats anteriors, i per la sessió de navegació assistida en si mateixa.

Si el ciutadà desisteix de fer el tràmit pel qual demana suport per ell mateix i demana explícitament a l'agent que realitzi ell aquest tràmit a banda de la sessió de navegació assistida (no per l'oficina virtual de tràmits), la trucada no serà remunerada com a sessió de navegació assistida, per tant les remuneracions per tràmits i per sessió de navegació assistida dintre del mateix servei són conceptes de facturació excloents.

Per identificar aquest possible escenari, els agents hauran de tipificar aquesta eventualitat, el no fer-ho implicarà un incompliment de gravetat 3 la primera vegada que es detecti o 4 si és un fet recurrent.

Així, el volum facturable de les sessions de navegació assistida seran:

$$Volum\ facturable = \left(\sum_{g=1}^{n} Sessions_g\right) - Sessions\ tipificades\ amb\ tràmit$$

On:

$Sessions_g$ = Sessions de navegació assistida realitzades per cada grup d'habilitats.
$Sessions\ tipificades\ amb\ tràmit$ = Total de sessions de navegació assistida que van acabar en un tràmit realitzar per l'agent a banda de la sessió de navegació assistida, és a dir, no pel OVT.

El volum facturable resultant es multiplicarà pel preu que l'adjudicació del present contracte determini per les sessions de navegació assistida, per obtenir l'import base de facturació per aquest concepte.

Import total a facturar

Una vegada obtinguts els 5 imports base de facturació pel cicle de facturació se sumaran aquests aplicant les clàusules de variació de preus segons incompliment dels acords de nivell de servei que es detallen al punt 5.1.2 del present plec.

Per al càlcul de l'import total a facturar per l'adjudicatari del present contracte, per aquesta part de la factura, es calcularà de forma separada el canal telefònic dels canals de missatgeria instantània i de navegació assistida de la següent manera:

$$Import\ total\ serveis\ d'atenció\ telefónica = \big((Import\ base\ canal\ d'entrada + Import\ base\ emissions\ (outbound) + Import\ base\ tràmits)\ X\ factor\ variació\ preu\big) + I.V.A$$

$$Import\ total\ serveis\ de\ missatgeria\ instantània = (Import\ base\ canals\ missatgería\ instantània\ X\ factor\ variació\ preu + I.V.A$$

$$Import\ total\ serveis\ de\ navegació\ assitida = Import\ navegació\ assitida\ X\ factor\ variació\ preu + I.V.A$$

Els factors de variació de preu a aplicar serà el resultat de l'aplicació els indicadors claus definits a l'**Error! No 'ha trobat l'origen de la referència.**

#### 5.1.1.2 Aplicació del model tarifari als serveis en diferit (backoffice)

Tasques de back office i mecanitzacions.

Els serveis diferits identificats al punt 3.4 del present plec, es remuneraran en funció de la classificació que faci la DIAC d'acord amb la complexitat de les tasques a realitzar i del temps mitjà estimat per la DIAC per la realització de cada servei.

Així els serveis realitzats per l'adjudicatari del present contracte es classificaran en una de les següents categories:

| Categoria | BACK OFFICE | Preu unitari màxim |
|---|---|---|
| **1** | Servei senzill ≤ 90 | 0,8664 € |
| **2** | Servei senzill > 90 i ≤ 150 | 1,4501 € |
| **3** | Servei senzill >150 i ≤180 | 1,7402 € |
| **4** | Servei especialista ≤ 200 | 1,9339 € |
| **5** | Servei especialista > 200 i ≤ 260 | 2,5146 € |
| **6** | Servei especialista > 260 i ≤ 390 | 3,0946 € |
| **7** | Servei especialista > 390 | 4,9314 € |

Taula 7 Classificació serveis diferits

El nombre d'activitats realitzades vindrà determinat per les anotacions introduïdes pels agents a l'aplicació corresponent, que identificarà dia, hora i persona que ha realitzat la acció. Aquests indicador, juntament amb la classificació de les activitats realitzades (generalistes, especialistes o complexes) i la duració de la mateixes, d'acord amb la Taula 4, seran la base a l'hora de facturar les mecanitzacions realitzades mensualment per l'adjudicatari.

El volum d'activitats facturable de cada categoria serà el nombre d'activitats completades menys les activitats que la DIAC determini que s'han realitzat de forma incorrecta de cada categoria.

Per tant:

$$Volum\ facturable_{categoria} = \left(\sum_{c=1}^{n} activitat_c\right) - \left(\sum_{e=1}^{m} error_e\right)$$

On:

$activitats_c$ =activitat completada.
$errors_e$ = activitat que s'han realitzat de forma errònia.
$n$ = nombre d'activitats completades de la categoria.
$m$ = nombre d'activitats realitzades de forma errònia a la categoria.

L'import base de facturació serà el resultat de multiplicar el volum facturable de cada categoria per l'import que determini l'adjudicació del present contracte per les prestacions indicats a la Taula 3 del present plec.

L'import total facturable d'aquesta part de la factura es calcularà tenint en compte les clàusules de variació de preus segons incompliment dels acords de nivells de servei especificades al punt 5.1.2 del present plec.

Per tant, l'import total facturable per aquest concepte serà:

$$Import\ total\ facturable = \left(\left(\sum_{c=1}^{6}(volum\ facturable_c\ X\ preu_c)\right)\ X\ factor\ total\ variació\ preu_0\right) + I.V.A$$

Els factors de variació de preu a aplicar serà el resultat de l'aplicació els indicadors claus definits a l'**Error! No 'ha trobat l'origen de la referència.**

Tasques de back office especials.

Existeixen determinades tasques de back office que la DIAC pot considerar que no poden ser facturades per unitat executada, en aquests casos, la DIAC podrà permetre a l'adjudicatari del present contracte facturar aquestes tasques per hores d'acord amb les categories u i dos que s'identifiquen a la Taula 2 del present plec. La categoria que s'utilitzarà per facturar serà la que consideri la DIAC en cada cas.

El volum facturable serà les hores que la DIAC hagi considerat, de la categoria determinada també per la DIAC, emprades en la realització de les tasques encarregades per la DIAC i executades correctament en temps i forma.

L'import facturable serà el volum indicat pel preu de la categoria que hagi determinat la DIAC per l'execució dels treballs que resulti de l'adjudicació del present contracte per les prestacions indicades a la Taula .

#### 5.1.1.3 Aplicació del model tarifari dels evolutius dels serveis.

Tal com s'indica al punt 3.6.3 la DIAC podrà encarregar a l'adjudicatari del present contracte la implementació de nous desenvolupaments a la PMAC amb la finalitat de millorar l'experiència de la ciutadania i l'eficiència dels serveis prestats.

Aquests desenvolupaments es facturaran amb la forma i condicions que es descriuen al punt 3.6.3.1 i 3.6.3.6 del present plec.

El volum facturable per aquesta prestació serà les hores de la proposta de l'adjudicatari efectivament executades i aprovades prèviament per la DIAC, multiplicades pel preu que l'adjudicació del present contracte determini per aquesta prestació indicada a la Taula .

#### 5.1.1.4 Altres serveis no identificats

Pels serveis que es puguin incorporar en el futur, la DIAC definirà els mètodes de càlcul per determinar els volums facturables i els imports que es deriven d'acord amb les condicions del compromís d'adaptabilitat esmentat al punt 3.6.4. del present plec.

### 5.1.2 Variació de preus segons incompliment dels acords de nivell de servei

La remuneració de les prestacions de serveis indicades al present punt 5.1 poden variar en funció del grau d'incompliment dels nivells de servei indicats a l'0 del present plec, així com altres fets de gravetat excepcional que s'identifiquen al present punt.

La relació entre el nivell d'incompliment i la gravetat associada al mencionat incompliment queda especificada al mateix 0del present plec.

La relació entre la gravetat de l'incompliment i el percentatge de reducció del preu es relaciona a la següent taula:

| Gravetat | Factor de variació de preu | Variació de preus segons incompliment |
|---|---|---|
| 1 | 0,01 | 1% del volum facturat al període d'aplicació de l'indicador. |
| 2 | 0,02 | 2% del volum facturat al període d'aplicació de l'indicador. |
| 3 | 0,03 | 3% del volum facturat al període d'aplicació de l'indicador. |
| 4 | 0,05 | 5% del volum facturat al període d'aplicació de l'indicador. |
| 5 | 0,1 | 10% del volum facturat al període d'aplicació de l'indicador. |

Taula 8 - Percentatge de variació de preu en funció de la gravetat de l'incompliment

Per tant el preu reportat per cada una de les tres parts de la factura descrites al punts 5.1.1.1, variarà en funció del compliment dels nivells de servei de la següent manera:

- Es determinarà si ha hagut incompliment dels indicadors d'aplicació mensual i la variació de preu corresponent a la gravetat dels mateixos d'acord amb el punt 5.1.2.1 del present plec.
- Es determinarà si ha hagut fets greus que determinin una variació de preu addicional d'acord amb el punt 5.1.2.2 del present plec.
- En cas de que el cicle de facturació corrent coincideixi amb l'obtenció dels indicadors d'aplicació anual o dels indicadors obtinguts a discreció de la DIAC i d'aplicació no periòdica, es determinarà la variació de preu a afegir d'acord amb els punts 5.1.2.3 i 5.1.2.3 del present plec.
- Es calcularà el factor total de variació de preu a aplicar d'acord amb el punt 5.1.2.4 del present plec.

Durant els 3 mesos posteriors a la assumpció del servei per part de l'adjudicatari del present contracte no s'aplicaran les present clàusules de variació de preu per incompliment amb l'excepció de l'indicat al punt 5.1.2.2 relatiu als fets d'especial gravetat. Es pot aplicar nomes en cas de canvi d'adjudicatari.

#### 5.1.2.1 Variació de preu per incompliment dels KPI d'aplicació mensual

Per determinar la variació de preu deguda a l'incompliment dels KPI d'aplicació mensual la DIAC procedirà de la següent manera:

- Obtindrà cadascun dels KPI dels diferents sistemes d'informes de la PMAC pel mes complet objecte del cicle de facturació en curs.

- Comparará els valors obtinguts de la PMAC amb els rangs de valors per a cada KPI indicats a l'0del present plec, per determinar la gravetat de l'incompliment de cada KPI.

- Es comparará la gravetat de l'incompliment de cada KPI amb la gravetat de l'incompliment del mateix KPI obtinguda al cicle de facturació anterior per determinar si hi ha reiteració en l'incompliment, si l'hagués, a la gravetat obtinguda al punt anterior se li sumarà 1.

  S'entendrà que hi ha reiteració si la gravetat de l'incompliment determinada al punt anterior per al cicle de facturació en curs és major a la gravetat de l'incompliment pel mateix KPI obtinguda al cicle anterior de facturació al cicle en curs.

  Si la gravetat de l'incompliment resulta igual a la del cicle facturació anterior, però s'aprecia una millora es mantindrà aquesta gravetat, per tant, en aquest cas, només se li sumarà u al nivell de gravetat obtingut si no s'aprecia millora en els indicadors.

- Una vegada s'hagi determinat la gravetat de l'incompliment de cada KPI, tenint en compte les reiteracions, se li assignarà a cada KPI un factor de variació de preu d'acord amb la **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.** del present plec.
- La suma dels percentatges de variació de tots els KPI amb incompliment donarà la base pel càlcul de la variació total del preu indicada al punt 0 del present plec.

Per tant:

$$Base\ variació = \sum_{k=1}^{n} Factor\ de\ variació\ de\ preu\ KPI_k$$

On:

$Base\ variació$ = factor de variació de preu mensual.
$Variació\ de\ preu\ KPI_k$= Variació de preu derivada de la gravetat de l'incompliment del KPI "k" segons la **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.** del present plec més 1 en cas de reiteració si no hi ha illora.
$n$= nombre de KPIs amb incompliment.

#### 5.1.2.2 Variació de preu derivada de fets de gravetat excepcional

La DIAC podrà aplicar una variació addicional del preu en els següents supòsits amb qualsevol de les gravetats identificades a la Taula 8 de manera proporcional amb la gravetat dels fets sense perjudici que l'Ajuntament de Barcelona pugui emprendre altres accions administratives i/o legals:

- En el cas d'incompliment reiterat dels protocols i directrius indicats per la DIAC especialment si aquests distorsionen els KPI identificats a l'0 del present plec.

- Si per acció o omissió l'adjudicatari del present contracte o els recursos que gestiona causen un perjudici greu als ciutadans o entitats usuàries dels serveis objecte del present contracte.

- Si per acció o omissió l'adjudicatari del present contracte o els recursos que gestiona causen un greu perjudici a la imatge de Barcelona o del seu Ajuntament.

- Si per acció o omissió l'adjudicatari del present contracte posa en risc la seguretat lògica dels sistemes de l'Ajuntament de Barcelona o es produeix l'accés no autoritzat per la DIAC o subtracció de dades personals dels ciutadans o entitats a les quals l'adjudicatari del present contracte tindrà accés.

- Si per acció o omissió l'adjudicatari del present contracte impactés greument sobre la continuïtat dels serveis identificats al present plec.

- Si l'adjudicatari del present concurs no complís amb les dates límits de les diferents fases d'execució del present contracte indicades al punt 0 del present plec.

El percentatge de variació del preu que determini la gravetat dels fets s'aplicarà a la facturació dels mesos durant els quals s'ha produït l'incompliment i de forma addicional a altres variacions de preu aplicades per altres incompliments descrits al present punt 5.1, aplicant-se d'acord amb el punt 5.1.2.4 del present plec.

#### 5.1.2.3 Variació de preu per incompliment dels KPI d'aplicació anual

A l'0es troba un KPI d'obtenció anual derivat dels resultats de l'enquesta que realitza trimestralment el Departament d'Estudis d'Opinió de l'Ajuntament de Barcelona., l'obtenció del qual es pot trobar detallada al punt 4.2 del present plec.

El valor mitjà anual obtingut representa el KPI que, de trobar-se fora dels valors identificats a l'0 del present plec, determinarà la gravetat de l'incompliment i per tant la variació de preu segons la Taula 8 que s'aplicarà sobre la mediana de la facturació anual sense I.V.A.

Per determinar la variació de preu aplicable la DIAC procedirà de la següent manera:

- La DIAC obtindrà el KPI d'aplicació anual de les enquestes del Departament d'Estudis d'Opinió de l'Ajuntament de Barcelona.

- La DIAC compararà els valors obtinguts del Departament d'Estudis d'Opinió amb els rangs de valors per aquests KPI indicats a l'0del present plec, per determinar la gravetat de l'incompliment.

- Es compararà la gravetat de l'incompliment d'aquest KPI amb la gravetat de l'incompliment del mateix KPI obtinguda l'any anterior per determinar si hi ha reiteració en l'incompliment, si l'hagués, a la gravetat obtinguda al punt anterior se li sumarà 1.

  S'entendrà que hi ha reiteració si la gravetat de l'incompliment determinada al punt anterior per al cicle de facturació en curs és major a la gravetat de l'incompliment pel mateix KPI obtinguda al cicle anterior de facturació al cicle en curs.

  Si la gravetat de l'incompliment resulta igual a la del cicle facturació anterior, però s'aprecia una millora, es mantindrà aquesta gravetat, per tant, en aquest cas, només se li sumarà u al nivell de gravetat obtingut si no s'aprecia millora en els indicadors.

- Una vegada s'hagi determinat la gravetat de l'incompliment dels KPI, tenint en compte les reiteracions, se li assignarà a aquest KPI un factor de variació de preu d'acord amb la Taula 8 del present plec.

- Aquest factor de variació de preu donarà la base pel càlcul de la variació total del preu indicada al punt 5.1.2.4 del present plec.

Aquest procediment podrà ser aplicat a altres indicadors de periodicitat anual que puguin ser necessari aplicar d'acord amb l'evolució del servei al llarg de la duració del present contracte.

#### 5.1.2.4 Càlcul del factor de variació de preu total a aplicar

La variació de preu calculada pels KPI d'aplicació mensual (5.1.2.1), pels fets de gravetat excepcional (5.1.2.2), s'aplicarà a cada una de les tres parts de la factura de la següent manera:

- La part de la factura que agrupa als serveis online (punt 5.1.1.1) i als serveis en diferit (punt 5.1.1.2) queden afectades per les variacions de preu pels KPI d'aplicació mensual i pels fets de gravetat excepcional.

- La part de la factura que fa referència a serveis no identificats al present plec (punt 5.1.1.4) podran igualment ser afectades per les variacions de preu indicades als punts 5.1.2.1 i 5.1.2.2 en funció dels KPI relacionats a l'0que la DIAC determini pel control d'aquests serveis o d'altres que la DIAC podrà determinar si el servei en qüestió no té encaix en els citats KPI.

Seguidament es descriu el mètode de càlcul pel factor de variació de preu per cada una de les citades parts de la factura:

<u>Càlcul de la variació de preu a aplicar en cas d'incompliment dels indicadors a la facturació dels serveis en línia i diferits (5.1.1.1 i 5.1.1.2).</u>

El factor de variació de preu dels serveis en línia i serveis diferits es calcularà d'acord amb la següent fórmula, calculant de forma independent el factor de variació de preu pels serveis d'atenció telefònica, pels serveis de missatgeria instantània i pels serveis de navegació assistida:

$$Factor\ de\ variació\ de\ preu\ total\ a\ aplicar = 1 - (factor\ de\ variació\ de\ preu\ KPI\ mensual + factor\ de\ variació\ de\ preu\ fets\ de\ gravetat\ excepcional)$$

$$Si\ el\ factor\ de\ variació\ de\ preu\ total\ a\ aplicar < 0{,}8 \rightarrow factor\ de\ variació\ de\ preu\ tota\ a\ aplicar = 0{,}8$$

Per tant no s'aplicarà mai una variació de preu superior al 20% del volum facturar per aquesta part de la factura.

Respecte a l'aplicació de les variacions de preu dels KPI d'aplicació anual, es procedirà de la següent manera:

- Una vegada que s'ha obtingut el factor de correcció indicat al punt 5.1.2.3 i la gravetat corresponent d'acord amb l' 0es determinarà els cicles de facturació afectats per aquest incompliment de la següent manera:
    - Si és el primer indicador d'aquest tipus des de l'inici del contracte, s'agafaran els cicles de facturació des de l'obtenció de l'indicador fins a l'inic del contracte o fins a completar 12 mesos.
    - Si ja existeixen altres indicadors d'aquest tipus, s'agafaran els cicles de facturació Si és el primer indicador obtingut des del principi del contracte, s'agafaran els cicles des de l'obtenció de l'indicador fins a l'aplicació de l'indicador anterior o fins a completar 12 mesos.

- Per determinar l'import base sobre el qual s'aplicaran els factors de correcció, en cas d'existir, es realitzarà de mediana dels cicles identificats anteriorment.

Càlcul de la variació de preu a aplicar en cas d'incompliment dels indicadors a la facturació de serveis no definits al present plec d'acord amb el punt 5.1.1.4.

La variació de preu per serveis no regulars com poden ser campanyes o serveis de nova incorporació es calcularan en funció dels KPI que la DIAC defineixi per aquests serveis en el moment de la seva entrada en producció.

Respecte als càlculs dels incompliments serà vàlid tot l'indicat al present punt 5.1.2.

El responsable del contracte enviarà la proposta de factura amb les corresponents variacions de preu aplicades atorgant un termini de 3 dies naturals a l'empresa per presentar , si s'escau, les seves al·legacions.

El responsable del contracte en la mesura que comprovi que les justificacions aportades per l'empresa efectivament no son imputables a l'actuació de l'empresa prestadora del servei podrà valorar la inaplicació total o parcial de les variacions de preu.

# 6 EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

## 6.1 Fases i calendari d'execució

S'haurà de realitzar d'acord amb les següents 3 fases i dintre de les dates límit indicades pera cada fase.

### 6.1.1 Fase d'entrada

Tot i que el pla d'implantació del servei es concretarà definitivament amb l'empresa adjudicatària, les empreses licitadores hauran d'aportar la seva proposta detallada de pla d'implantació, amb les tasques que els corresponen per a la posada en marxa dels serveis.

En qualsevol cas l'empresa adjudicatària haurà de presentar el seu pla d'implementació que haurà d'incloure almenys les següents fites dintre de les dues setmanes naturals següents a la formalització del present contracte.

- Disposició i acondiciament de la plataforma (espai físic i mobiliari).
- Provisió i implementació dels sistemes d'informació, comunicació, seguretat i altres elements tecnològics requerits i especificats al punt 3.6 del present plec.
- Elaboració del pla de formació inicial d'acord amb les especificacions del punt 3.8 del present plec, per a l'aprovació de la DIAC.
- Contractació i formació inicial de coordinadors, supervisors i agents.
- Presentació dels recursos i documentació de prevenció indicada al punt 3.7 del present plec.
- Presentació del pla de qualitat indicat al punt 4.2 del present plec.
- Proves d'integració i funcionals conjuntes amb l'IMI i la DIAC.
- Posada en producció.
- Pla de seguiment del servei.

Totes les fites descrites al pla d'execució de la present fase hauran de ser completades per l'adjudicatari del present contracte abans del 28 de maig de 2024 o la data efectiva d'inici de l'execució de les prestacions en cas que sigui posterior .

### 6.1.2 Fase de prestació i gestió dels serveis

Aquesta fase començarà amb la posada en producció indicada a la fase d'entrada i s'estendrà fins a la finalització del contracte, i en cas necessari, de les corresponents pròrrogues que s'acordin amb la DIAC.

Dintre d'aquesta fase, l'adjudicatari haurà de desenvolupar les següents activitats i assumir les següents responsabilitats sense perjudici de totes les activitats concretes i responsabilitats indicades anteriorment al present plec:

- La prestació de tots els serveis identificats al present plec així com altres que puguin sorgir derivats de la dinàmica de creixement del servei i que s'identifiquen al compromís d'adaptabilitat indicat al punt 3.6.4

- La contractació i gestió dels agents, coordinadors, supervisors i personal d'estructura necessaris per a la prestació dels serveis descrits al punt 0 del present document.
- La formació de tot el personal involucrat amb la plataforma per la prestació del present contracte amb les condicions i requeriments indicades al punt 3.8.
- El manteniment correctiu i preventiu de tots els elements tecnològics i infraestructures de la plataforma sota la responsabilitat de l'adjudicatari, així com les proves dels plans de contingència.
- La provisió, operació i manteniment de la xarxa local de dades, els elements de seguretat física i lògica i les connexions de dades amb l'Ajuntament de Barcelona amb les condicions i requeriments indicats al punt 3.6 del present plec.
- La provisió, operació i manteniment de les estacions de treball i xarxa microinformàtica seguint les condicions i requeriments indicats al punt 3.6 del present plec.
- La provisió i manteniment de tots els consumibles i qualsevol altra material auxiliar necessari per a l'acompliment del present contracte així com el seu correcte reciclatge.
- La realització de les previsions de dimensionament del personal necessari en la plataforma en cada moment per assolir els KPI indicats a l'0del present plec.
- Disposar d'una eina de gestió-planificació per realitzar les previsions de tràfic i per tant de personal necessari en cada moment. L'adjudicatari del present contracte podrà fer una càrrega inicial de la seva eina de gestió amb les dades que li seran facilitades des de la plataforma d'informes de la PMAC.
- Proporcionar a la DIAC els informes indicats al punt 4.2.2 així com qualsevol altra informació que es derivi de la prestació o funcionament del servei, en especial quan els fets detectats per l'adjudicatari del present concurs suposin un minvament o possible millora de la qualitat oferta als ciutadans, a més d'altres informes individualitzats derivats de reclamacions d'acord amb el punt 4.2 del present plec.
- L'assistència a les reunions períodes i extraordinàries que la DIAC requereixi, amb els perfils adequats per als temes a tractar a cada reunió.
- Proporcionar la correcta formació continua a tot el personal de la plataforma d'acord amb les especificacions del punt 3.8 del present plec.
- Assegurar la qualitat dels serveis prestats d'acord amb les especificacions del punt 4 del present plec.

### 6.1.3 Fase de sortida

Davant d'un possible futur canvi d'adjudicatari dels serveis contemplats en el present plec, a la finalització del contracte o de les possibles pròrrogues que se'n derivin, l'adjudicatari restarà obligat a cooperar amb la DIAC, l'IMI i el nou adjudicatari en la transmissió de les dades i dels coneixements que, fruit del present plec, puguin haver obtingut dels organismes, entitats i serveis municipals.

Tanmateix l'adjudicatari s'obliga a cooperar amb aquests en l'execució d'una transició el més fluida possible entre ell i el nou adjudicatari dels serveis descrits en el present plec, admetent períodes d'almenys 2 setmanes de superposició "Shadowing" i una setmana de superposició inversa amb el personal de l'adjudicatari entrant.

L'adjudicatari del present contracte haurà de retornar qualsevol equipament, material o documentació que la DIAC l'hagi proporcionat en règim de préstec.

L'adjudicatari haurà de gestionar amb una empresa homologada la destrucció de tots els documents amb informació sensible.

L'adjudicatari del present contracte haurà de prestar-se a començar aquesta fase 4 mesos abans de la finalització del contracte o de la pròrroga que se'n derivi.

# 7 SEGURETAT SISTEMES INFORMACIÓ

D'acord amb Real Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula el Esquema Nacional de Seguretat (ENS), es té per objectiu determinar les polítiques de seguretat adients que estableixin els principis bàsics i requisits mínims per a la protecció dels sistemes d'informació i la informació continguda en ells als quals es troba sotmesa l'Administració pública.

## 7.1 Condicions de seguretat generals per empreses proveïdores que proporcionaran el servei amb Sistemes d'Informació de l'Ajuntament.

Atenent a serveis prestat per terceres parts a l'Ajuntament de Barcelona emprant els sistemes propis de l'Ajuntament, s'estableixen els següents requeriments per garantir el compliment del Esquema Nacional de Seguretat.

### 7.1.1 Dret d'auditoria

Per tal de vetllar per la qualitat del servei, el departament de Seguretat es reserva el dret d'auditar el servei prestat per l'empresa adjudicatària. Es contemplen tant auditories de seguretat periòdiques com auditories sobrevingudes si es considerés necessari. En qualsevol cas, si la realització de l'auditoria es realitzés en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents necessaris a l'abast.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'empresa adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. Es podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

### 7.1.2 Gestió d'incidents

L'empresa adjudicatària informarà al Departament de Seguretat de l'IMI de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert.

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb el Departament de Seguretat de l'IMI en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

### 7.1.3 Confidencialitat

L'empresa adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

L'empresa adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part de les persones al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part de les persones participants en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

## 7.2 Dimensionament/gestió de capacitats

El proveïdor disposarà del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

## 7.3 Accés a la informació

Tant si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, com si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per l'IMI.

## 7.4 Anàlisis forenses

L'execució d'anàlisis forenses serà responsabilitat exclusiva del Departament de Seguretat de l'IMI . L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments i canals establerts entre el Departament de Seguretat de l'IMI i l'empresa proveïdora.

## 7.5 Control d'accés

### 7.5.1 Accés local

L'empresa adjudicatària haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
- El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- S'hauran de enregistrar els accessos amb èxit i els fallits.
- El sistema informarà a la persona usuària de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- S'haurà de informar a la persona usuària de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.

### 7.5.2 Accés remot

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per l'IMI per als sistemes de l'Ajuntament

## 7.6 Gestió del Personal

### 7.6.1 Deures i obligacions del personal

El/la Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió de les persones i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El/la Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El/la Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

El/la Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al/la Cap de Projecte de l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

### 7.6.2 Formació i conscienciació

L'empresa adjudicatària realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment instruccions sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part de les persones al servei de l'Ajuntament de Barcelona; normativa de seguretat relativa al bon ús dels

sistemes; normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'empresa adjudicatària haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'empresa adjudicatària ha realitzat sobre les persones assignades a l'execució del contracte.

## 7.7 Clàusula de comunicacions externes

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiària de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

## 7.8 Protecció del lloc de treball

### 7.8.1 Lloc de treball buit

L'empresa adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

### 7.8.2 Bloqueig del lloc de treball

L'empresa adjudicatària garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.

### 7.8.3 Protecció d'equips

L'empresa adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'empresa adjudicatària que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Les persones usuàries hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a l'IMI.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Addicionalment, els equips hauran de disposar de: solució d'antivirus actualitzada a la última versió i configurada per realitzar anàlisis regulars de l'equip; política d'actualització que instal•li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant les crítiques; Firewall habilitat restringint el trànsit d'entrada a l'equip al mínim necessari.

### 7.8.4 Mitjans alternatius

L'empresa adjudicatària garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció que les detallades anteriorment. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

## 7.9 Protecció dels Suports Informàtics

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

### 7.9.1 Etiquetat

L'empresa adjudicatària es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Les persones usuàries han d'estar capacitades per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

### 7.9.2 Criptografia

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos USB, o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts pel Departament de Seguretat de l'IMI.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'empresa adjudicatària haurà de presentar-les per ser validades pel Departament de Seguretat de l'IMI i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

### 7.9.3 Transport

L'empresa adjudicatària garantirà que els dispositius romanen sota control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'empresa adjudicatària garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.

### 7.9.4 Esborrat i destrucció

L'empresa adjudicatària haurà de seguir els estàndards i normes de l'IMI respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per

a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut.

En el cas de que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, s'hauran de destruir de forma segura els suports fent us dels productes certificats per l'IMI.

## 7.10 Protecció de la Informació

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar la protecció de la informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

### 7.10.1 Neteja de documents

L'empresa adjudicatària disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

### 7.10.2 Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'empresa adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà protegir enfront d'amenaces que li són pròpies: la informació distribuïda per mitjà de correu electrònic s'ha de protegir tant en el cos com els annexes; s'haurà de protegir la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions; no es permetrà la redirecció a dominis de correu públics fora del correu corporatiu de l'empresa adjudicatària; s'ha de protegir el correu electrònic front spam, programes nocius i codi de mòbil de tipus applet.

Dins de les polítiques d'ús del correu electrònic s'inclou la limitació a l'ús com a suport de comunicació privada i el realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu personal per detectar malware o phishing.

El responsable del contracte de l'Ajuntament avaluarà si el contracte ha de gestionar informació sensible, especialment protegida en relació a la protecció de dades personals, confidencial de l'Ajuntament o de les tecnologies municipals (adreces IP, usuaris, credencials,...)

En cas afirmatiu, l'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament (@ext.bcn.cat) el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

Aquesta mesura vol evitar que les empreses externes retinguin informació confidencial de l'Ajuntament en servidors de correu aliens a l'entorn municipal, durant i sobretot, un cop finalitzat el contracte.

## 7.11 Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'empresa adjudicatària hauran de disposar de certes condicions de seguretat física per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació i per garantir que la informació de l'Ajuntament no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.

## 7.12 Gestió d'excepcions

Qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials al Departament de Seguretat de l'IMI per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

# 8 PROPOSTA TÈCNICA DEL LICITANT

Les empreses licitadores presentaran la proposta tècnica en paper i en format electrònic (.pdf). La proposta tècnica inclourà tota la informació sobre la proposta dels serveis, amb l'obligació d'incloure, almenys, les següents informacions:

### A. Organització del servei

S'inclourà una descripció detallada del model organitzatiu proposat per l'empresa licitadora, així com dels recursos destinats

També es detallarà, el currículum professional de les persones proposades pels perfils de: director del servei, responsable de formació de qualitat, responsable tècnic i cap del servei.

### B. Qualitat dels serveis

Es presentarà una proposta de pla de qualitat on es detallaran els procediments de monitoratge i seguiment, així com les mesures que l'empresa aplicarà per a garantir la qualitat del servei d'acord amb els estàndards fixats en aquest plec.

El licitador presentarà, per a cada nivell de servei definit, la seva proposta pel que fa al seu control i seguiment així com les mesures correctores que, en un moment donat, podrà implementar per a corregir desviacions i per igualar o superar els objectius definits.

### C. Pla de formació

Es presentarà una proposta de pla de formació on, entre altres aspectes, es farà constar:

La política de formació general de l'empresa

El Pla de formació proposat per a tots els perfils de personal, tant pel que fa a la formació inicial com la formació continua dels agents i altres perfils involucrats en els serveis

Els recursos materials i humans que destinarà a les accions formatives

Els instruments que s'aplicaran per a la detecció de les necessitats formatives

El nombre d'hores de formació de mitjana anual per treballador i perfil professional, tant la destinada a formació continuada com a reciclatge.

Els mecanismes d'avaluació del resultat de les accions formatives realitzades.

Així com qualsevol millora que es proposi en aquesta matèria.

### D. Pla de contingència

El pla de contingència descriurà les mesures que s'adoptaran per a resoldre les incidències que es produeixin, tant de tipus tècnic com de pèrdua de la qualitat del servei. Indicant:

Plataforma pròpia.

Solucions de contingència de la plataforma tecnològica.

Solucions de contingència respecte a la pèrdua de nivell de servei.

Proposta respecte a una situació d'emergència en la ciutat.

### E. Pla d'implantació i pla de finalització i traspàs

La proposta tècnica ha d'incloure el detall explícit de tasques relacionades tant en el procés d'implantació i entrada en servei, com del procés de finalització i traspàs que es produirà amb la finalització del contracte. Indicant:

Pla d'acció: tasques, recursos i calendari.

Mesures de minimització de riscos.

Recursos de l'Ajuntament necessaris en el procés.

Períodes de superposició o "*Shadowing*" i superposició inversa del personal de supervisió i coordinació de l'empresa sortint i entrant.

### F. Altres millores

Les empreses licitadores podran proposar millorar no contemplades en el present plec i que siguin de l'interès de la DIAC pel proveïment, control, qualitat i/o costos dels serveis.

# 9 ANNEXOS

## ANNEX I VOLUMETRIES

Els horaris i les volumetries previstes anualment pels **serveis d'atenció telefònica** indicats al present plec són les següents:

| Servei | Cobertura |
|---|---|
| 010 | De 7 h a 23 hores per 365 dies |
| Centraleta Ajuntament<br>934 027 000 | De dilluns a divendres de 8 h a 19 h (excepte festius) |
| Serveis Socials, PIAD'S I sara<br>900 922 357<br>936197311 | De dilluns a divendres de 9 h a 19 h (excepte festius |
| Recollida comercial<br>900 702 030 | De 7 h a 23 hores per 365 dies |
| Telèfon del civisme<br>900 226 226 | De 7 h a 23 hores per 365 dies |

Taula 9- Horaris i volumetries previstes

La distribució del tràfic anual per grup d'habilitats i els TMO de cada grup s'indiquen a la següent taula:

| Grup d'habilitat | Volum estimat | TMO estimat |
|---|---|---|
| Centraleta | 44.040 | 89 |
| Ciutat | 581.909 | 240 |
| Hisenda | 596.466 | 345 |
| Població | 468.328 | 330 |
| Urbanisme | 269.423 | 342 |
| Serveis socials | 222.351 | 295 |
| | **2.182.517** | **305** |

Taula 10- Distribució tràfic trucades

Taxonomia del servei, distribució de les trucades per mesos:

| Mes | % tràfic |
|---|---|
| GENER | 8% |
| FEBRER | 8% |
| MARÇ | 10% |
| ABRIL | 8% |
| MAIG | 11% |
| JUNY | 9% |
| JULIOL | 8% |
| AGOST | 6% |
| SETEMBRE | 9% |
| OCTUBRE | 8% |
| NOVEMBRE | 8% |
| DESEMBRE | 6% |

Taula 11- Distribució tràfic trucades per mesos

La taxonomia aproximada del tràfic rebut per intervals de 30 minuts i per grup d'habilitats és la següent.

| Hora | Urbanisme | Serveis Socials | Centraleta | Població | Ciutat | Hisenda | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 07:00 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 07:30 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 08:00 | 1% | 0% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% |
| 08:30 | 2% | 0% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 09:00 | 4% | 6% | 5% | 4% | 4% | 4% | 4% |
| 09:30 | 5% | 7% | 6% | 4% | 5% | 5% | 5% |
| 10:00 | 6% | 8% | 8% | 6% | 6% | 6% | 6% |
| 10:30 | 6% | 8% | 7% | 6% | 6% | 6% | 6% |
| 11:00 | 6% | 8% | 8% | 5% | 6% | 6% | 6% |
| 11:30 | 6% | 8% | 8% | 6% | 6% | 6% | 6% |
| 12:00 | 5% | 8% | 8% | 6% | 6% | 6% | 6% |
| 12:30 | 6% | 8% | 8% | 6% | 6% | 6% | 6% |
| 13:00 | 5% | 7% | 8% | 6% | 5% | 6% | 6% |
| 13:30 | 6% | 6% | 6% | 6% | 5% | 5% | 5% |
| 14:00 | 4% | 4% | 4% | 4% | 4% | 4% | 4% |
| 14:30 | 3% | 4% | 3% | 4% | 3% | 3% | 3% |
| 15:00 | 4% | 3% | 2% | 4% | 3% | 3% | 3% |
| 15:30 | 4% | 3% | 3% | 4% | 3% | 3% | 3% |
| 16:00 | 4% | 3% | 3% | 4% | 4% | 3% | 3% |
| 16:30 | 4% | 2% | 2% | 3% | 4% | 3% | 4% |
| 17:00 | 4% | 2% | 1% | 3% | 4% | 3% | 3% |
| 17:30 | 4% | 2% | 2% | 3% | 3% | 3% | 3% |
| 18:00 | 3% | 2% | 2% | 3% | 3% | 3% | 3% |
| 18:30 | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 3% | 2% |
| 19:00 | 2% | 0% | 0% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 19:30 | 1% | 0% | 0% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 20:00 | 1% | 0% | 0% | 2% | 1% | 2% | 1% |
| 20:30 | 1% | 0% | 0% | 1% | 1% | 1% | 1% |
| 21:00 | 1% | 0% | 0% | 1% | 1% | 1% | 1% |

| Hora | Urbanisme | Serveis Socials | Centraleta | Població | Ciutat | Hisenda | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21:30 | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% |
| 22:00 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 22:30 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 23:00 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

Taula 12- Distribució tràfic trucades en intervals 30 min

Respecte als **serveis diferits** el volum anual previst és aproximadament de 133.000 serveis per any amb la següent distribució.

| Tipus de tràmit | % |
|---|---|
| Servei senzill ≤ 90 | 7% |
| Servei senzill > 90 i ≤ 150 | 13% |
| Servei senzill >150 i ≤180 | 2% |
| Servei complex ≤ 200 | 34% |
| Servei complex > 200 i ≤ 260 | 3% |
| Servei complex > 260 i ≤ 390 | 35% |
| Servei complex > 390 | 7% |

Taula 13- Distribució de les tasques als serveis diferits

Respecte al canal de xat i als nous canals, que s'implementaran al llarg del present contracte, s'ha realitzat la següent previsió:

| Canal | Volum estimat | TMO estimat | Tipus estimació |
|---|---|---|---|
| XAT: | 11.912 | 140 | Real |
| WhatsApp: | 2.382 | 140 | Estimació |
| Navegació assistida: | 9.989 | 479 | Estimació |
| | **24.283** | | |

Taula 14 - Previsions anuals nous canals

La previsió de realització de **tràmits anual** és la següent:

| Tràmits | volum estimat |
|---|---|
| Preu tràmit simple: | 1.022.536 |
| Preu tràmit complex: | 139.234 |
| Tràmits automatització: | 60.480 |
| | **1.222.250** |

Taula 15 - Previsió volum de tràmits anual

## ANNEX II. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (SLA) REQUERITS

Els nivells de servei requerits s'ha dividit en dos grups en funció de si la prestació per part de l'adjudicatari del present contracte es realitza en línia o en diferit.

Així, a continuació s'indiquen els indicadors clau (KPI) i els valors que han de assolir aquests KPI per complir amb el nivell de servei requerit, així com la gravetat derivada del decalatge entre el nivell de servei requerit per un determinat KPI i el valor obtingut al període d'aplicació de cada KPI.

La gravetat de l'incompliment de cada nivell de servei requerit es veurà augmentada en 1 si al següent període d'obtenció del KPI aquest no millora.

Per reflectir de forma clara aquesta informació s'ha creat una fitxa per cada KPI on es mostra el nivell de serveis requerit d'aquest KPI, la gravetat, la fórmula que s'aplica per la seva obtenció i la font d'on la DIAC extraurà cada KPI.

El concepte de trucada atesa que es mostra a aquestes fitxes així com a la resta del present plec fa referència a trucades completades, per tant, les trucades on el ciutadà abandona en retenció o les sessions de Xat on el ciutadà abandona esperant una resposta no es consideren trucades ateses.

### Acords de nivell requerits pels serveis en línia

A la següent taula es resumeix el nivell de servei exigit per cada KPI pels serveis "en línia":

| **FONT DE L'INDICADOR** → | | ACD | | | | | NICE + ACD | Enquesta Departament d'Estudis d'Opinió | Callback | Nacegació assistida. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **KPI** → | | SLA | SLA | NdA | TMR | Saturació | Nota | Valoració global | Trucades tornades | Qualitat |
| **SERVEI ↓** | **NIVELL REQUERIT →** | ≥ 75/30 | ≥ 75/60 | ≥ 90% | < 25 | < 10% | ≥ 8,5 | ≥ 8 | 100% | 95% |
| Serveis telefònics 010 * | | √ | - | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| Serveis Socials | | √ | - | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| Operadora | | √ | - | √ | √ | √ | √ | - | - | - |
| Missatgeria instantània | | - | √ | √ | ~~√~~ | √ | √ | √ | √ | √ |
| Emissions | | - | - | - | √ | - | √ | - | √ | √ |
| **Aplicació** → | | Mensual | Mensual | Mensual | Mensual | Mensual | Mensual | **Anual** | Mensual | Mensual |

Taula 16- Resum nivells de servei requerits en atenció en línia

*Els serveis 010 són tots els indicats al punt 2.2 del present plec.

Seguidament, es mostren el detall del KPI indicats, la seva fórmula d'aplicació i la progressió de la gravetat de l'incompliment en funció del desviament de l'indicador respecte al valor objectiu

| Trucades ateses abans de 30 segons ANS 75/30 | |
|---|---|
| **VALOR OBJECTIU:** 75/30 | **PERÍODE D'APLICACIÓ:** Mensual |

**DESCRIPCIÓ:** Relació entre les trucades que van esperar 30 segons o menys a ser ateses i el total de trucades entregades a l'adjudicatari durant el període d'aplicació.

**TRAMS**

| RANG DE VALORS | GRAVETAT | REITERACIÓ DE L'INCOMPLIMENT |
|---|---|---|
| X < 75% i X > 70% | 1 | Si l'incompliment es repeteix al següent període d'aplicació, la gravetat s'augmenta en 1 si no hi ha millora. |
| X ≤ 70% i X > 65% | 2 | |
| X ≤ 65% | 3 | |

**FORMA DE MESURAMENT**

X = ([Trucades ateses en menys de 30 segons] / [ Total de trucades entregades a l'adjudicatari pels serveis] - [trucades abandonades abans de 30 segons]) · 100

**ORIGEN DE LES DADES**: Informe plataforma ACD.

**ÀMBIT D'APLICACIÓ**: Tots els serveis d'atenció telefònica.

| Missatgeria instantània o peticions de navegació assistida atesos abans de 60 segons ANS 75/60 | |
|---|---|
| **VALOR OBJECTIU:** 75/60 | **PERÍODE D'APLICACIÓ:** Mensual |

**DESCRIPCIÓ:** Relació entre les peticions de Xat o trucada per suport a l'autoservei, que van esperar 60 segons o menys a ser atesos, i el total d'interaccions entregades a l'adjudicatari al període d'aplicació.

**TRAMS**

| RANG DE VALORS | GRAVETAT | REITERACIÓ DE L'INCOMPLIMENT |
|---|---|---|
| X < 75% i X > 70% | 1 | Si l'incompliment es repeteix al següent període d'aplicació, la gravetat s'augmenta en 1 si no hi ha millora. |
| X ≤ 70% i X > 65% | 2 | |
| X ≤ 65% | 3 | |

**FORMA DE MESURAMENT**

X = ([Interaccions ateses en menys de 60 segons] / [ Total d'interaccions entregades a l'adjudicatari]) · 100

**ORIGEN DE LES DADES**: Informe plataforma ACD.

**ÀMBIT D'APLICACIÓ**: Serveis de missatgeria instantània o petició de trucada per suport a l'autoservei per a navegació assistida.

| Nivell d'atenció (NdA) | |
|---|---|
| **VALOR OBJECTIU:** 90% | **PERÍODE D'APLICACIÓ:** Mensual |

**DESCRIPCIÓ:** Percentatge de trucades ateses.

**TRAMS**

| RANG DE VALORS | GRAVETAT | REITERACIÓ DE L'INCOMPLIMENT |
|---|---|---|
| X < 90% i X > 85% | 2 | Si l'incompliment es repeteix al següent període d'aplicació, la gravetat s'augmenta en 1, si no hi ha millora. |
| X ≤ 85% i X > 80% | 3 | |
| X ≤ 80% | 4 | |

**FORMA DE MESURAMENT**

X = ([Trucades ateses per l'adjudicatari] / [ Total trucades entregades a l'adjudicatari]) · 100

**ORIGEN DE LES DADES**: Informe plataforma ACD.

**ÀMBIT D'APLICACIÓ**: Tots els canals.

| Temps mitjà de retenció | |
|---|---|
| **VALOR OBJECTIU:** < 25 segons | **PERÍODE D'APLICACIÓ:** Mensual |

**DESCRIPCIÓ:** Temps mitjà que els agents han tingut en retenció als ciutadans.

**TRAMS**

| RANG DE VALORS | GRAVETAT | REITERACIÓ DE L'INCOMPLIMENT |
|---|---|---|
| X > 25 i X < 30 | 1 | Si l'incompliment es repeteix al següent període d'aplicació, la gravetat s'augmenta en 1. |
| X ≥ 30 i X < 35 | 2 | |
| X ≥ 35 | 3 | |

**FORMA DE MESURAMENT**

X = ([Temps de retenció de les trucades / [ Trucades que van ser retingudes ]) · 100

**ORIGEN DE LES DADES**: Informe plataforma ACD.

**ÀMBIT D'APLICACIÓ**: Canal telefònic

| Trucades rebutjades per saturació del servei | |
|---|---|
| **VALOR OBJECTIU:** < 10 % | **PERÍODE D'APLICACIÓ:** Mensual |

**DESCRIPCIÓ:** Percentatge de trucades que son rebutjades per saturació del servei.

**TRAMS**

| RANG DE VALORS | GRAVETAT | REITERACIÓ DE L'INCOMPLIMENT |
|---|---|---|
| X > 10 i X < 15 | 1 | Si l'incompliment es repeteix al següent període d'aplicació, la gravetat s'augmenta en 1 si no hi ha millora. |
| X ≥ 15 i X < 20 | 2 | |
| X ≥ 20 | 3 | |

**FORMA DE MESURAMENT**

X = ([Trucades amb condició de saturació ] / ([Trucades ofertes al servei (segment previ)] - [trucades abandonades al segment previ])) · 100

**ORIGEN DE LES DADES**: Informe plataforma ACD.

**ÀMBIT D'APLICACIÓ**: Tots els canals

| Retorn de sol·licitud de trucades per saturació o temps d'espera en cua superior a l'establert per la DIAC. | |
|---|---|
| **VALOR OBJECTIU:** 100% | **PERÍODE D'APLICACIÓ:** Mensual |

**DESCRIPCIÓ:** Percentatge de sol·licitants de retorn de la trucada (callback) als que se'ls va retornar la trucada dintre del termini establert per la DIAC sobre el total de sol·licituds de retorn de trucada.

**TRAMS**

| RANG DE VALORS | GRAVETAT | REITERACIÓ DE L'INCOMPLIMENT |
|---|---|---|
| X < 100 i X > 95 | 1 | Si l'incompliment es repeteix al següent període d'aplicació, la gravetat s'augmenta en 1 si no hi ha millora. |
| X ≤ 95 i X < 90 | 2 | |
| X ≤ 90 | 3 | |

**FORMA DE MESURAMENT**

X = ([sol·licituds de trucades retornades dintre del termini establert per la DIAC] / ([total sol·licituds de retorn de trucada])) · 100

**ORIGEN DE LES DADES**: Informe plataforma ACD.

**ÀMBIT D'APLICACIÓ**: Canal d'atenció telefònica i sol·licituds de trucada des de la Web.

| Nota qualitat de VEU | |
|---|---|
| **VALOR OBJECTIU:** > 8 | **PERÍODE D'APLICACIÓ:** Mensual |

**DESCRIPCIÓ:** La mitjana ponderada de les puntuacions obtingudes de les respostes a les preguntes realitzades en les enquestes realitzades després de cada trucada, del nombre d'enquestes realitzades i de les avaluacions de les gravacions de les trucades realitzades per la DAC haurà de ser superior a 8.

**TRAMS**

| RANG DE VALORS | GRAVETAT | REITERACIÓ DE L'INCOMPLIMENT |
|---|---|---|
| X <= 8 i X > 7 | 1 | Si l'incompliment es repeteix al següent període d'aplicació, la gravetat s'augmenta en 1. |
| X ≤ 7 i X ≥ 6 | 2 | |
| X < 6 | 3 | |

**FORMA DE MESURAMENT**

$$X = \frac{QP1 \times 1 + QP2 \times 1 + QP3 \times 1 + QPN \times 2 + QES \times 5}{10}$$

on:

Si $(\sum_{i=1}^{n} P1_i /$ [*Total P1 contestades*]) < 6 → QP1 = 0 sinó QP1=$(\sum_{i=1}^{n} P1_i /$ [*Total P1 contestades*])
Si $(\sum_{i=1}^{n} P2_i /$ [*Total P1 contestades*]) < 6 → QP2 = 0 sinó QP2=$(\sum_{i=1}^{n} P1_i /$ [*Total P1 contestades*])
Si $(\sum_{i=1}^{n} P3_i /$ [*Total P1 contestades*]) < 6 → QP3 = 0 sinó QP3=$(\sum_{i=1}^{n} P1_i /$ [*Total P1 contestades*])

Si ([*Nombre enquestes, totals i parcials*] / [*Trucades ateses*]) · 10 < 6 → QPN = 0 sinó QPN=([*Nombre enquestes, totals i parcials*] / [*Trucades ateses*]) · 10

Si [Resultat de les avaluacions de les escoltes realitzades per la DAC (de 0 a 10)] < 6 → QES=0 sinó QES=[Resultat de les avaluacions de les escoltes realitzades per la DAC (de 0 a 10)]

P1 = "L'agent que l'ha atès ha pogut gestionar correctament la seva petició?"
P2 = "El tracte rebut per part de l'agent ha estat el correcte?"
P3 = "El temps de resolució ha estat l'apropiat?"

**ORIGEN DE LES DADES**: Enquesta trucada i avaluació escoltes.

**ÀMBIT D'APLICACIÓ**: Tots els canals

| Navegació assistida. | |
|---|---|
| **VALOR OBJECTIU:** 95% | **PERÍODE D'APLICACIÓ:** Mensual |

**DESCRIPCIÓ**: El percentatge de serveis de navegació assistida executats correctament haurà de ser del 95% o major.

**TRAMS**

| RANG DE VALORS | GRAVETAT | REITERACIÓ DE L'INCOMPLIMENT |
|---|---|---|
| X < 95 X > 90 | 1 | Si l'incompliment es repeteix al següent període d'aplicació, la gravetat s'augmenta en 1, si no hi ha millora. |
| X ≤ 90 i X > 85 | 2 | |
| X ≤ 85 | 3 | |

**FORMA DE MESURAMENT**

**Selecció d'un mostreig respecte del total**

X = ([Sessions de navegació assistida executades correctament / [ Total de sessions de navegació assistida realitzades al període ]) · 100

**El nombre facturable de serveis realitzats serà igual als serveis completats menys els serveis realitzats de manera incorrecta o amb errors.**

**ORIGEN DE LES DADES**: Escandall realitzat per la DIAC sobre les sessions realitzades.

**ÀMBIT D'APLICACIÓ**: Canal de navegació assistida.

| Nota qualitat de missatgeria instantània. | |
|---|---|
| **VALOR OBJECTIU:** >8 | **PERÍODE D'APLICACIÓ:** Mensual |

**DESCRIPCIÓ:** La mitjana ponderada de les puntuacions obtingudes de les respostes a les preguntes realitzades en les enquestes realitzades després de cada interacció i de les avaluacions de les gravacions d'aquestes realitzades per la DAC haurà de ser major a 8.

**TRAMS**

| RANG DE VALORS | GRAVETAT | REITERACIÓ DE L'INCOMPLIMENT |
|---|---|---|
| X <= 8 i X > 7 | 1 | Si l'incompliment es repeteix al següent període d'aplicació, la gravetat s'augmenta en 1, si no hi ha millora. |
| X ≤ 7 i X ≥ 6 | 2 | |
| X < 6 | 3 | |

**FORMA DE MESURAMENT**

$$X = \frac{QP1 \times 1 + QP2 \times 1 + QP3 \times 1 + QES \times 7}{10}$$

on:

Si $(\sum_{i=1}^{n} P1_i /$ [*Total P1 contestades*]) < 6 → QP1 = 0 sinó QP1=$(\sum_{i=1}^{n} P1_i /$ [*Total P1 contestades*])
Si $(\sum_{i=1}^{n} P2_i /$ [*Total P1 contestades*]) < 6 → QP2 = 0 sinó QP2=$(\sum_{i=1}^{n} P1_i /$ [*Total P1 contestades*])
Si $(\sum_{i=1}^{n} P3_i /$ [*Total P1 contestades*]) < 6 → QP3 = 0 sinó QP3=$(\sum_{i=1}^{n} P1_i /$ [*Total P1 contestades*])
Si [Resultat de les avaluacions dels monitoratges realitzades per la DAC (de 0 a 10)] < 6 → QES=0 sinó QES=[Resultat de les avaluacions dels monitoratges realitzades per la DAC (de 0 a 10)]

P1 = "L'agent que l'ha atès ha pogut gestionar correctament la seva petició?"
P2 = "El tracte rebut per part de l'agent ha estat el correcte?"
P3 = "El temps de resolució ha estat l'apropiat?"

**ORIGEN DE LES DADES**: Enquesta trucada i avaluació escoltes.

**ÀMBIT D'APLICACIÓ**: Tots els canals digitals.

## Valoració global del servei a l'enquesta del Departament d'Estudis d'Opinió

| | |
|---|---|
| **VALOR OBJECTIU:** 8 | **PERÍODE D'APLICACIÓ:** Anual |

**DESCRIPCIÓ:** Mitjana anual de la valoració global del servei.

| **TRAMS** | | |
|---|---|---|
| **RANG DE VALORS** | **GRAVETAT** | **REITERACIÓ DE L'INCOMPLIMENT** |
| X < 8 i X > 7,5 | 1 | Si l'incompliment es repeteix al següent període d'aplicació, la gravetat s'augmenta en 1. |
| X ≤ 7,5 i X ≥ 7 | 2 | |
| X < 7 | 3 | |

**FORMA DE MESURAMENT**
Mitjana anual de la valoració global del servei a l'enquesta realitzada als usuaris dels serveis pel Departament d'Estudis d'Opinió.
La regularització de la facturació s'aplica sobre la mediana de la facturació anual.

**ORIGEN DE LES DADES**: Enquesta Departament Estudis d'Opinió

**ÀMBIT D'APLICACIÓ**: Tots els canals

**Acords de nivell de servei pel serveis en diferit**

| **FONT DE L'INDICADOR** → | | @, Twitter i bases de dades (IRIS, ASIA, ...) | |
|---|---|---|---|
| **KPI** → | | Temps d'execució. | Qualitat d'execució |
| **SERVEI** ↓ | **NIVELL REQUERIT** → | 95% | 95% |
| Serveis d'atenció diferida i mecanitzacions. | | √ | √ |
| **Aplicació** → | | Mensual | Mensual |

Taula 17 - Resum nivells de servei requerits pels serveis en diferit

| Serveis d'atenció diferida i mecanitzacions, temps d'execució. | |
|---|---|
| **VALOR OBJECTIU:** 95% | **PERÍODE D'APLICACIÓ:** Mensual |

**DESCRIPCIÓ:** Percentatge de respostes als serveis, on el temps transcorregut entre l'arribada de la petició i la seva resposta, sigui un temps inferior al llindar establert per la DIAC per cada servei en particular.

**TRAMS**

| RANG DE VALORS | GRAVETAT | REITERACIÓ DE L'INCOMPLIMENT |
|---|---|---|
| X < 95 X > 90 | 1 | Si l'incompliment es repeteix al següent període d'aplicació, la gravetat s'augmenta en 1, si no hi ha millora. |
| X ≤ 90 i X > 85 | 2 | |
| X ≤ 85 | 3 | |

**FORMA DE MESURAMENT**

X = ([Serveis executats en el temps establer per la DIAC] / [Total de serveis]) · 100

**ORIGEN DE LES DADES**: Sistemes de l'Ajuntament de Barcelona.

**ÀMBIT D'APLICACIÓ**: Canal de serveis d'atenció diferida (back offfice) i mecanitzacions.

| Serveis d'atenció diferida i mecanitzacions, qualitat d'execució. | |
|---|---|
| **VALOR OBJECTIU:** 95% | **PERÍODE D'APLICACIÓ:** Mensual |

**DESCRIPCIÓ:** Percentatge de serveis d'atenció diferida o mecanitzacions:
- Correcta i completa introducció o modificació de les dades motiu de l'encàrrec.
- Correcta i completa gestió de les tasques que componen l'encàrrec.
- Claredat.
- Correcció lingüística.

**TRAMS**

| RANG DE VALORS | GRAVETAT | REITERACIÓ DE L'INCOMPLIMENT |
|---|---|---|
| X < 95 X > 90 | 1 | Si l'incompliment es repeteix al següent període d'aplicació, la gravetat s'augmenta en 1, si no hi ha millora. |
| X ≤ 90 i X > 85 | 2 | |
| X ≤ 85 | 3 | |

**FORMA DE MESURAMENT**

**Selecció d'un mostreig respecte del total**

X = ([Tràmits realitzats correctament / [ Total tràmits analitzats al període ]) · 100

**El nombre facturable de serveis realitzats serà igual als serveis completats menys els serveis realitzats de manera incorrecta o amb errors.**

**ORIGEN DE LES DADES**: Escandall realitzat per la DIAC sobre les tasques realitzades.

**ÀMBIT D'APLICACIÓ**: Canal de serveis d'atenció diferida (back offfice) i mecanitzacions.

## ANNEX III - MEMORIA 2022

La Direcció de Serveis d'informació i Atenció ciutadana forma part de l'Àrea de Recursos i Transició Digital.

Trobareu la Memòria de l'Àrea seguint el link

http://hdl.handle.net/11703/131776

## ANNEX IV -CARTA DE SERVEIS

La Carta de Serveis de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana recull els aspectes fonamentals, els objectius i compromisos de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

Trobareu el text seguint el link:

https://ajuntament.barcelona.cat/serveiatenciociutadana/ca

# ANNEX V - CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES EQUIPAMENT INFORMÀTIC – ANY 2023

## PORTÀTIL

| Categoria | Subcategoria | Tipus Especificació | Especificació |
|---|---|---|---|
| **Processador** | Model | Mínim | Core i5 12a generació |
| **Memòria RAM** | Tipus | Mínim | 8GB DDR4 |
| **Emmagatzematge** | Disc dur | Mínim | 256GB SSD |
| **Pantalla** | Mida | Requerit | Entre 13" i 14" |
| **Pantalla** | Resolució | Mínima | 1920 x 1080<br>Relació d'aspecte 16:9 |
| **Connexions** | | Mínim | - 2 USB 3.0 / 1 USB-C<br>- HDMI<br>- Entrada/sortida d'àudio i micròfon<br>- LAN RJ45 |
| **Pes** | | Màxim | 1.250 gr. |
| **Bateria** | | Mínim | 8h de durada |
| **Àudio** | | Requerit | - Targeta de so integrada HD<br>- Altaveus i micròfon integrats |
| **Webcam** | | Mínim | - HD 720 Píxels<br>- Mecanisme d'ocultació integrat |
| **Dispositius entrada** | | Requerit | - Touchpad integrat<br>- Teclat format espanyol<br>- Lector SmartCard integrat |
| **Connectivitat sense fils** | | Mínim | Wifi 802.11 a/c<br>Bluetooth 4.0 |
| **Software** | Sistema Operatiu | Requerit | L'equipament ha de incloure la llicència de sistema operatiu Microsoft Windows Pro 10 64 bits |
| **Font d'alimentació** | | Requerit | Adaptador CA (100/240V) |
| **Seguretat** | | | TPM 2.0 |
| **Seguretat física** | | Requerit | L'equipament estarà dotat d'slot de seguretat tipus Kesington i el corresponent cable de seguretat per evitar robatoris i que es bloquegi amb<br>clau de 4 dígits. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Certificacions** | | Mínim | Acompliment dels següents estàndards<br>o equivalents: Requeriments energètics segons s'estableix a la versió actual Energy Star.<br>Requeriments ambientals: d'emissions de soroll i altres aspectes d'eco disseny, tal com s'estableixen a l'estàndard d'ecoetiquetes tipus I com TCO Certified, Etiqueta ecològica europea, Àngel Blau, Cigne nòrdic i altres.<br>Requeriments de components tòxics : RoHS-compliant. |

## MONITOR (AMB CONNEXIONS DOCKSTATION INTEGRADA)

| Categoria | Tipus Especificació | Especificació |
|---|---|---|
| Característiques | Mínim | - 23'8"<br>- LED<br>- 1920 x 1080 FHD<br>- 250 cd/m2<br>- Contrast 1000:1<br>- Refresc: 7ms o menor<br>- Connexions: HDMI<br>- Peanya ajustable<br>- Angle de visió mínim (178º H – 178º V) |
| Connexions | | Mínim:<br>- Connectivitat amb cable USB-C<br>- 1 HDMI o DisplayPort amb adaptador HDMI per connectar una segona pantalla<br>- 4 ports USB 3.0<br>- 1 Ethernet Gigabyte<br>- 1 combo estèreo/micròfon<br>- Alimentació elèctrica independent<br>- La funció de dockstation del monitor alimentaràel portàtil quan estigui connectat<br>- Ha de poder funcionar amb doble pantalla |
| Certificacions | Mínim | Acompliment dels següents estàndards o equivalents:<br>Requeriments ergonòmics: segons s'estableixen a ISO 9241-307<br>Requeriments energètics segons s'estableix a Energy Star.<br>Requeriments ambientals d'emissions de soroll tal com s'estableixen a l'estàndard TCO CertifiedDisplays.<br>Requeriments ambientals d'altres components tòxics : EPEAT Silver i RoHS-compliant; |

## MONITOR (ESTÀNDARD)

| Categoria | Tipus Especificació | Especificació |
|---|---|---|
| Característiques | Mínim | - 23'8"<br>- LED<br>- 1920 x 1080 FHD<br>- 250 cd/m2<br>- Contrast 1000:1<br>- Refresc: 7ms o menor<br>- Connexions: HDMI<br>- Peanya ajustable<br>- Angle de visió mínim (178º H – 178º V) |
| Certificacions | Mínim | Acompliment dels següents estàndards o equivalents:<br>Requeriments ergonòmics: segons s'estableixen a ISO 9241-307<br>Requeriments energètics segons s'estableix a Energy Star.<br>Requeriments ambientals d'emissions de soroll tal com s'estableixen a l'estàndard TCO Certified Displays.<br>Requeriments ambientals d'altres components tòxics : EPEAT Silver i RoHS-compliant; |

## MINI ORDINADOR

| Categoria | Subcategoria | Tipus Especificació | Especificació |
|---|---|---|---|
| **Processador** | Model | Mínim | Core i5 12a generació |
| **Memòria RAM** | Tipus | Mínim | 8GB DDR4 |
| **Emmagatzematge** | Disc dur | Mínim | 256GB SSD |
| **Connexions** | | Mínim | - 2 ports USB 3.0<br>- HDMI<br>- Ethernet Gigabyte<br>- Entrada/sortida d'àudio i micròfon |
| **Àudio** | | Requerit | Targeta de so integrada HD |
| **Àudio** | | Requerit | Altaveus i micròfon integrats |
| **Targeta gràfica** | | Requerit | 2GB |
| **Connectivitat sense fils** | | Mínim | Wifi 802.11 a/c<br>Bluetooth 4.0<br>Adaptador USB Wifi 2.4 a 5 GHz (nano adaptador o integrat) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Software** | Sistema Operatiu | Requerit | L'equipament ha de incloure la llicència de sistema operatiu Microsoft Windows 10 Pro 64 bits |
| **Mides** | | Requerit | Les necessàries per integrar-sedarrere de la pantalla. |
| **Seguretat** | | Requerit | TPM 2.0 |
| **Certificacions** | | Mínim | Acompliment dels següentsestàndards o equivalents:<br><br>Requeriments energètics segons s'estableix a la versió actual EnergyStar.<br><br>Requeriments ambientals: d'emissions de soroll i altres aspectes d'eco disseny, tal com s'estableixen a l'estàndard d'ecoetiquetes tipus I com TCO Certified, Etiqueta ecològicaeuropea, Àngel Blau, Cigne nòrdic i altres.<br>Requeriments de components tòxics :RoHS-compliant. |

## MONITOR

| Categoria | Tipus Especificació | Especificació |
|---|---|---|
| **Característiques** | Mínim | - 23,8"<br>- LED<br>- 1920 x 1080 FHD<br>- 250 cd/m2<br>- Contrast 1000:1<br>- Refresc: 7ms o menor<br>- Connexions: HDMI<br>- Peanya ajustable<br>- Angle de visió mínim (178º H – 178º V) |
| **Font d'alimentació** | Requerit | Fins a 110W i únic cable d'alimentació pel conjunt mini CPU + monitor |
| **Webcam** | Mínim | HD 720 P |

## ANNEX VI - REQUISITS TÈCNICS PER A DESENVOLUPAMENTS A MIDA

Les empreses licitadores interessades en aquest annex l'hauran de sol·licitar a traves del perfil del contractant a l'apartat de preguntes.

## ANNEX VII - RELACIÓ DE PERSONAL

Les empreses licitadores interessades en aquest annex l'hauran de sol·licitar a traves del perfil del contractant a l'apartat de preguntes.

# ANNEX VIII - CALENDARI CAMPANYES 2023

| 1r Semestre | Dates | Gener | | | | Febrer | | | | Març | | | | Abril | | | | Maig | | | | Juny | | | | gestió |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nom de la campanya | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 010 |
| **Moment Solar Barcelona** | 1/01 al 30/09/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Servei Autoconsum Municipal Compartit - Pèrgoles pilot (11)** | 1/01 al 31/12/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Convocatòria general de subvencions per a projectes, activitats i serveis de districte i de ciutat** | 9/01 al 26/01/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Beques Barcelona Crea** | 9/01 al 09/02/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Convocatòria 2023 del programa de subvencions de l'Ajuntament de Barcelona per l'enfortiment de l'economia social i solidària i per a la interoperació en l'estratègia #ESSBCN2030-ENFORTIM L'ESS 2023** | 1/02 al 30/04/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf 100 |
| **Impostos municipals** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Guia del contribuent | 30/01 al 25/02/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| Nou tràmit de canvi de titular de subjecte passiu de l'Impost sobre béns immobles | 1/03 al 31/03/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| Nou tràmit de comunicació :Sol·licitud de no subjecció a l'Impost d'Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (IIVTNU) i/o de devolució de l'import ingressat | 1/03 al 31/03/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| Nou tràmit de domiciliació massiva | 1/03 al 31/03/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| Nou tràmit de sol·licitud de consulta de filmacions i fotografies per infraccions de trànsit | 1/03 al 31/03/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| Nou tràmit de sol·licitud de pròrroga per a les herències de plusvàlua | 1/03 al 31/03/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| Nou tràmit d'embargaments de sous i lloguers | 2/02 al 31/03/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| Nou tràmit de fraccionament exprés | 1/02 al 31/03/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| Impost sobre béns immobles (IBI) | 1/03 al 3/05/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | inf |
| Impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM) | 15/04 al 17/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Permís d'ocupació de l'espai públic per a la Diada de Sant Jordi** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Espais vinculats a establiments/Espais reservats | 1/03 al 14/04/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Espais lliures | 13/03 al 14/04/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Preinscripció i matriculació escoles municipals** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jornades de Portes Obertes, preinscripció i matrícula al Conservatori Municipal de Música de Barcelona | 01/03 al 30/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| Jornades de Portes Obertes, preinscripció i matrícula Escoles Bressol Municipals | 31/03 al 30/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| Jornades de Portes Obertes, preinscripció i matrícula a les escoles municipals de música de Barcelona | 31/03 al 30/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Oferta Pública d'Ocupació d'Operari/a del Verd** | 30/01 al 20/02/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Borsa de treball de TM en arquitectura** | 1/03 al 20/03/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Subvencions per a la transformació digital del comerç de proximitat i la restauració 2023** | 3/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Beques per l'accés d'infants i adolescents a activitats de vacances d'estiu** | 17/04 al 15/05/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Convocatòria de subvencions per a projectes culturals de caràcter puntual d'interès per a la ciutat de Barcelona.** | 1/06 al 30/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Presentació de treballs per al concurs de cartells de la Festa Major de Les Corts** | 15/05 al 2/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf 5 |
| **Premis Barcelona Restauració 2023** | 1/06 al 23/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Premi Comerç de Barcelona 2023** | 12/06 a l'1/07/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Prestació econòmica d'urgència social per a famílies amb infants menors de 16 anys (fons d'infància)*** | 3/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |

| 2n Semestre | Dates | Juliol | | | | Agost | | | | Setembre | | | | Octubre | | | | Novembre | | | | Desembre | | | | Volum / gestió |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nom de la campanya** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | **010** |
| **Moment Solar Barcelona** | 1/01 al 30/09/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Servei Autoconsum Municipal Compartit - Pèrgoles pilot (11)** | 1/01 al 31/12/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Impostos municipals** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Taxa de Guals | 16/07 a l'1/12/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| Impost sobre activitats econòmiques (IAE) | 1/10 a l'1/12/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| Preu públic per a la recollida de residus comercials i industrials | 1/10 a l'1/12/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| Taxa per a la utilització privativa del domini públic (terrasses) | 9/10 al 12/12/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Convocatòria de subvencions per a inversions en espais privats de creació, llibreries i sales de cinema** | 3/07 al 31/07/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Convocatòria de subvencions per a inversions en establiments de música en viu** | 3/07 al 31/07/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Convocatòria de subvencions per a inversions TIC en projectes d'experimentació i innovació** | 3/07 al 31/07/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| Subvencions a infants i joves per a la pràctica esportiva fora de l'horari escolar | 14/09 al 2/10/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf |
| **Presentació de projectes saló expositiu del Districte de Les Corts** | 21/11 al 2/12/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Inf 5 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |