

18/10/23

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA A L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT

1.	INTRODUCCIÓ	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
3.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	2
4.	REQUISITS	2
4.1.	REQUISITS BÀSICS	3
4.2.	REQUISITS MÍNIMS DEL SERVEI	4
4.3.	REQUISITS JURÍDICS	5
5.	QUALITAT DE SERVEI	6
5.1.	ACORD DE NIVELL DE SERVEIS (SLA)	6
5.2.	PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS SLA	7
5.3.	CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ	7
6.	PLA GENERAL DE PROJECTE I ESTRUCTURA DELS RECURSOS	8
7.	LLOC	8
8.	PROPIETAT DE LES DADES	8

1. INTRODUCCIÓ

Aquest plec presenta els termes i condicions per les quals es regirà la prestació del servei de suport i assistència telemàtica d'atenció a la ciutadania per a realitzar tràmits telemàtics publicats per l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat en la seva web.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

La prestació del servei consisteix en l'atenció, suport, resolució d'incidències i consultes a tots els tercers (ciutadania, empreses, autònoms i entitats) en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament en la seva web o en diferents plataformes públiques.

Amb l'objectiu principal de facilitar a la ciutadania l'ajuda necessària per realitzar la tramitació per mitjans electrònics.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei objecte del contracte té per objectiu oferir un suport i assistència integral a tots els tercers que s'interrelacionen amb l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat (ciutadania, entitats, empreses, autònoms, etc) a través de les diferents plataformes electròniques, existents o futures, de l'Ajuntament.

El servei oferirà:

Suport Telefònic, en una mateixa trucada informació sobre qualsevol tràmit, campanya o gestió, resoldrà dubtes i consultes d'ús de les plataformes electròniques municipals o d'altres administracions, orientarà i guiarà en qualsevol aspecte, revisarà i comprovarà la documentació requerida, acompanyarà la presentació de qualsevol tràmit fins que s'emeti el justificant corresponent i facilitarà una completa assistència tècnica, que inclourà la connexió remota a l'equip del tercer en cas de ser necessari.

Vídeo atenció: Atenció per videotrucada per presentar un tràmit a l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat.

Les principals plataformes electròniques a les que el servei donarà assistència són:

- Web municipal.
- Seu electrònica.
- Govern Obert (dades obertes, transparència, participació, rendició de comptes).

4. REQUISITS

En aquest apartat es detallen els requisits del servei, alguns d'aquests requisits hauran de ser detallats per els licitadors dins d'una memòria tècnica.

Assistència Telefònica:

El número d'assistències previstes és de 12.000 atencions anuals, S'entén per assistència una atenció iniciada i finalitzada, independent del número de

trucades realitzades per donar resposta aquella atenció.

Assistència per videotrucada:

Aquest servei, ha d'incloure 16 atencions setmanals per videotrucada (10 hores setmanals).

L'empresa adjudicatària realitzarà el tràmits en nom de la ciutadania, on la ciutadania signarà un document que permetrà la representació a l'operari de l'empresa adjudicatària únicament per presentar aquell tràmit concret. Aquest document s'ha d'incorporar a l'expedient i al registre d'entrada realitzat.

La ciutadania ha de rebre el justificant de presentació i totes les dades del tràmit realitzat en aquell moment.

La plataforma de vídeo atenció la facilitarà l'Ajuntament.de Cornellà de Llobregat.

Els tràmits a realitzar també seran indicats per l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat.

Els horaris d'atenció de les videotrucades seran com a mínim en horari laboral de dilluns a divendres de 9h a 14h, i es pactaran entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat.

Cada atenció per videotrucada es defineix en una durada de 30 minuts, més 5 minuts de pausa entre atenció i atenció, així mateix, es deixen 40 minuts setmanals de marge per possibles atencions que augmentin el temps d'atenció en més de 30 minuts.

Aquestes atencions seran facturades segons es realitzin, essent el màxim de 16 atencions setmanals (10 hores setmanals d'un supervisor/a).

4.1 REQUISITS BÀSICS

Els requisits descrits en aquest apartat són d'obligat compliment per l'execució del servei i que no serà necessari detallar en la memòria tècnica són els següents:

R-GEN-001. Canals d'atenció:

El servei d'assistència es farà per canal telefònic, i addicionalment per correu electrònic si així ho desitja el tercer, l'empresa adjudicatària podrà proposar altres canals d'atenció. L'Ajuntament fixarà els números d'atenció, trucades locals, i les adreces de correu a utilitzar, Els canals seran proporcionats per l'adjudicatari sense cap tipus de cost addicional ni per l'Ajuntament ni per al tercer.

El servei de vídeo atenció, es realitzarà per la plataforma que proporciona l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, caldrà proporcionar la seguretat jurídica a l'atenció.

R-GEN-002. Assistència integral a la gestió i tramitació: el servei donarà una assistència integral en la tramitació, d'inici a fi, per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.

R-GEN-003. Assistència tècnica: el servei atendrà qualsevol incidència tècnica o derivada de la falta d'hàbit i/o coneixement del tercer per totes les plataformes

electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.

R-GEN-004. Control d'auditoria: el servei haurà de poder ser verificat i auditat, amb aquest objectiu es gravaran totes les trucades d'acord a la legalitat vigent, i només s'hi podrà accedir sota autorització expressa del autoritzats designats per l'Ajuntament. L'Ajuntament podrà demanar accés a qualsevol trucada dins de període d'execució del contracte. Totes les atencions hauran d'estar numerades per la seva correcta i ràpida identificació (atencioid).

R-GEN-005. Assistència remota: el servei inclourà, quan sigui necessari per la resolució de la incidència, una plataforma ràpida i eficient de connexió remota al PC del tercer, sempre sota autorització expressa que haurà de quedar recollida a la gravació.

R-GEN-006. Horari del servei:

Servei d'assistència, l'horari de servei serà de 8.00 a 20:00 h de dilluns a divendres (dies hàbils a Cornellà de Llobregat)

El servei de vídeo atenció, l'horari de servei serà de 9.00 a 10:00 h de dilluns a divendres (dies hàbils a Cornellà de Llobregat)

R-GEN-007. Indicadors i pla de qualitat de servei: ha de ser mesurable per el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei, que haurà de tindre un valor mig mensual major a 4, i assegurant un temps d'espera mig mensual inferior a 2 minuts.

4.2 REQUISITS MÍNIMS DEL SERVEI

Els requisits descrits en aquest apartat són d'obligat compliment per l'execució del servei, i hauran de desenvolupar-se detalladament en una memòria tècnica descriptiva, amb l'objectiu d mesurar el grau d'expertesa dels licitadors. Els licitadors hauran de presentar la memòria tècnica explicant detalladament com desenvoluparan cadascun dels requisits d'expertesa (R-EXP-XXX) descrits. Cada un d'aquests requisits es valoraran amb la mateixa puntuació de forma proporcional, la relació de requisits i els criteris de valoració són els següents:

R-EXP-001. Informació d'atenció: el servei oferirà una atenció informativa i d'assessorament integral de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu a realitzar a través de les plataformes electròniques de l'Ajuntament o d'altres Administracions Públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures.

El servei de vídeo atenció ha de proporcionar la seguretat jurídica adient al servei, a més d'informar a la ciutadania de la representació que es realitzi.

R-EXP-002. Recursos personals i materials: relació de recursos personals i materials destinats al servei.

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària i per personal designat per l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat. L'adjudicatari assignarà com a mínim els següents perfils:

- Direcció del projecte: serà la persona encarregada de coordinar-se amb l'Ajuntament i responsable de l'execució del projecte i gestió del seu equip.

- Persones gestores especialistes: seran les persones encarregades de l'execució operativa del servei. L'empresa adjudicatària assignaran com a mínim 2 persones a jornada completa y 1 persona a mitja jornada, és a dir 2,5 persones gestores referents als projecte.
- Persona Supervisora, serà la persona encarregada de prestar el servei de tramitació per vídeo atenció, l'empresa adjudicatària assignarà com a màxim 1 persona 10 hores setmanals, segons la demanda rebuda.

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

R-EXP-003. Control de qualitat del servei: el servei inclourà un sistema de recollida del grau de satisfacció de cada atenció, sota l'administració i control de l'Ajuntament.

R-EXP-004. Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows): el servei mai haurà de perdre trucades, caldrà definir un pla que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre una trucada, també les que es rebin fora de l'horari del servei.

R-EXP-005. Informes de seguiment i millora: es generaran informes de la prestació del servei que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei i de seguiment evolutiu. Serà important poder disposar de panells de control visuals per verificar i controlar el funcionament del servei en temps real.

R-EXP-006. Govern Obert i rendició de comptes: es facilitarà un sistema que permeti publicar la informació i indicadors del servei als portals de Govern Obert.

R-EXP-007. Idioma de prestació del servei: es farà com a mínim en català, castellà, anglès o francès, sempre segons preferència del ciutadà.

4.3 REQUISITS JURÍDICS

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

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.

- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, modificat pel Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

5. QUALITAT DE SERVEI

5.1 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

S'estableixen els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Valor indicador de qualitat del servei: mesurarà per cada atenció la satisfacció amb valors de 0 a 5. La mitja del conjunt d'atencions de cada mes haurà de ser superior a 4 en valor mig.
- Valor indicador temps d'espera: en valor mig mensual no podrà superar els 2 minuts.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de la corporació municipal de Tecnologia amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 8:00 a 20:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

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

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

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

5.2 PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS SLA

Donada la criticitat del servei es qualificaran els incompliments de servei indicats a l'apartat 5.1 Acords de nivell de servei, de la següent forma:

Valor indicador de qualitat del servei ($\geq 4/5$)

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	Grau
De ≥ 3 a < 4	Lleu
De ≥ 2 a < 3	Greu
De ≥ 1 a < 2	Molt greu
< 1	Molt greu

Valor indicador temps d'espera (≤ 2 minuts)

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	Grau
De ≥ 3 a < 4	Lleu
De ≥ 4 a < 5	Lleu
De ≥ 5 a < 6	Lleu
De ≥ 6 a < 7	Greu
De ≥ 7 a < 8	Greu
De ≥ 8 a < 9	Greu
De ≥ 9 a < 10	Molt greu
De ≥ 10 a < 15	Molt greu
> 15	Molt greu

Tanmateix superar 3 incompliments dels SLA suposarà una falta molt greu

5.3 CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ

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

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

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

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

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

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

6. METODOLOGIA I DOCUMENTACIÓ

L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat podrà proposar canvis o adaptacions en la metodologia o documentació a utilitzar en el projecte si les necessitats del mateix o de l'entorn així ho requereixen.

7. LLOC

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran en les dependències de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat

8. PROPIETAT DE LES DADES

Les dades tractades amb aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament del Cornellà de Llobregat

Cornellà de Llobregat, a la data de la signatura electrònica.

Sr. Òscar Toledano López
CAP DE L'AREA DE
DE GESTIÓ INFORMÀTICA