

Número d'expedient: PACC2023000030

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I ACOMPANYAMENT TELEFÒNIC INTEGRAL EN LA TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	2
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3. ABAST.....	3
4. TERMINI DE POSADA EN MARXA DEL SERVEI	3
5. REQUISITS	3
5.1. REQUISITS BÀSICS	3
5.2. REQUISITS D'EXPERTESA.....	4
6. EQUIP DE TREBALL.....	6
7. REQUISITS JURÍDICS	7
8. QUALITAT DEL SERVEI	7
9. CONFIDENCIALITAT	8
10. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS	9
11. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	9
12. PRESENTACIÓ DE LA PROPOSTA TÈCNICA	10

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Sant Feliu mostra una trajectòria important d'innovació en els sistemes tecnològics i organitzatius que contribueixen a la millora continua de l'organització municipal.

Al llarg del temps l'ajuntament ha descobert i desenvolupat els elements que han permès de transformar-se en un ajuntament més obert i eficaç, gràcies als enfocaments estratègics de l'administració electrònica i a la gestió documental integral.

Aquesta trajectòria ha estat legitimada pels diferents Plans d'Acció de Mandat (PAM), que han considerat la innovació tecnològica com un factor clau per a l'adequació del model de gestió de l'ajuntament a les noves necessitats de la ciutadania de Sant Feliu.

Així mateix, l'Agenda Digital de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat estableix el camí a seguir per dur a terme la transformació digital del municipi i de l'administració de la nostra ciutat, i el servei que ara es contracta encaixa en dos dels seus 5 eixos, tal com s'indica en l'informe de necessitats.

En cada moment, les circumstàncies, els recursos disponibles i la comprensió del context han configurat un marc particular en el qual s'han desenvolupat diferents solucions. En molts casos les diferents solucions s'han integrat a solucions corporatives, consolidant entorns sòlids de resposta a les necessitats internes i externes.

En l'actualitat, el Servei d'Atenció Ciutadana té com a objectiu facilitar l'accés de la ciutadania a l'Administració i oferir un servei personalitzat, incorporant també totes les funcions que s'atribueixen per la normativa vigent a les Oficines d'Assistència en matèria de Registre.

En aquest context i tenint en consideració: La dimensió estructural de l'Oficina, les demandes ciutadanes de suport i l'obligació normativa que té l'Ajuntament de facilitar l'accés als serveis electrònics, és fa necessària la contractació que ara és proposa.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'assistència i acompanyament telefònic integral a la tramitació electrònica de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

La prestació del servei consisteix en l'atenció, suport, resolució d'incidències i consultes de la ciutadania en general, empreses, autònoms i entitats, en l'ús dels serveis electrònics oferts per l'Ajuntament, mitjançant qualsevol plataforma de tramitació electrònica que es posi a disposició de la ciutadania, amb l'objectiu de facilitar al màxim el seu accés i realització de gestions.

Com a complement i suport del canal telefònic, en aquest contracte, s'inclou la missatgeria instantània, sempre que aquest mitjà pugui aportar agilitat, eficiència i eficàcia en l'ús dels serveis electrònics i així ho desitgin les persones usuàries.

3. ABAST

El servei objecte del contracte abasta a totes les persones que s'interrelacionen amb l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat (ciutadania, entitats, empreses, autònoms, etc.) a través de les diferents plataformes electròniques, existents o futures que l'Ajuntament posi a disposició de la ciutadania.

El servei oferirà en una mateixa trucada informació sobre qualsevol tràmit, campanya o gestió, resoldrà dubtes i consultes d'ús de les plataformes, orientarà i guiarà en qualsevol aspecte, acompanyarà la presentació de qualsevol tràmit fins que s'emeti el justificant corresponent i facilitarà una complerta assistència, que inclourà la connexió remota a l'equip del tercer i l'ús de missatgeria instantània, en el cas de ser necessari, complint amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

4. TERMINI DE POSADA EN MARXA DEL SERVEI

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

5. REQUISITS

En aquest apartat es detallen els requisits del servei, alguns dels quals, hauran de ser detallats per les empreses licitadores en una memòria tècnica.

5.1. REQUISITS BÀSICS

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. Es considerarà finalitzada amb èxit l'atenció si la persona usuària ha obtingut la informació demandada i, en el cas de realització de tràmits s'ha obtingut la corresponent evidència (registre d'entrada, número d'expedient si és el cas, evidència de notificació, etc.).

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

1. **Canals d'atenció:** El servei d'assistència es farà pel canal telefònic, i si s'escau, per connexió remota, per correu electrònic i missatgeria instantània, si així ho desitja el tercer. Aquests canals seran proporcionats per l'adjudicatari sense cap tipus de cost addicional ni per a l'Ajuntament ni per al tercer. L'Ajuntament fixarà els números d'atenció, trucades locals, i les adreces de correu a utilitzar per fer derivacions.

2. **Assistència integral en la tramitació i en la informació:** el servei donarà una assistència integral en la tramitació, d'inici a fi, en totes les plataformes electròniques existents o futures que l'Ajuntament posi a disposició de la ciutadania, així com tota la informació continguda en les esmentades plataformes. S'atendrà qualsevol incidència tècnica derivada de la prestació d'aquest servei o de la falta d'hàbit o coneixement que tingui la persona atesa en l'ús de les plataformes de tramitació electrònica des dels seus dispositius.
3. **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 sempre sota l'autorització expressa de la ciutadania. 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.
4. **Assistència remota:** el servei inclourà, quan sigui necessari per a 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.
5. **Calendari i horari del servei:**
 - El dies de cobertura del servei seran tots els dies de dilluns a divendres, exceptuant els 12 festius oficials publicats per la Generalitat de Catalunya (els festius locals restaran coberts pel servei).
 - L'horari serà de 08:00 a 20:00, exceptuant els dies 24 i 31 de Desembre, i 5 de gener, en que l'horari serà de 8h a 15h
6. **Idioma de prestació del servei:**

Es farà com a mínim en català i castellà, sempre segons preferència de la persona que demanda el servei, sense perjudici que la prestació del servei es pugui fer en altres idiomes.
7. **Indicadors i pla de qualitat de servei:** A fi d'aconseguir la màxima qualitat i de garantir una prestació satisfactòria del servei, es mesurarà el grau de satisfacció de les persones usuàries segons s'especifica a la clàusula 9.

5.2. REQUISITS D'EXPERTESA

Els requisits descrits en aquest apartat són d'obligat compliment per a l'execució del servei, i hauran de desenvolupar-se detalladament en una memòria tècnica descriptiva, amb l'objectiu de mesurar el grau d'expertesa dels licitadors. Caldrà explicar detalladament com desenvoluparan cadascun dels requisits, els quals es valoraran de conformitat als criteris que consten en l'informe tècnic:

1. Metodologia de l'assistència integral en la tramitació i en la informació.

Caldrà explicar i desenvolupar els següents ítems utilitzats en la prestació del servei descrit en el primer paràgraf dels requisits bàsics (5.1)

1. El model de transferència de coneixement bidireccional Ajuntament adjudicatari.
2. El flux de relació de l'adjudicatari amb les persones usuàries.
3. El protocol i eines de seguiment per les incidències de segon nivell que són les que cal escalar a l'equip desenvolupador dels tràmits electrònics que hagin de ser derivats a l'Ajuntament.
4. La relació de portals i entitats públiques amb les que es preveu relació, exposant límits, riscos i protocols de gestió.
5. Exposició detallada del sistema d'informació que contindrà totes les dades obtingudes i gestionades per l'adjudicatari, plantejament per la seva creació inicial i metodologia per la seva actualització i millora continua.

2. Recursos personals i materials. Caldrà explicar i desenvolupar:

1. La relació de recursos personals destinats al servei, tenint en compte que aquests recursos sempre hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment un nivell òptim de servei, complint els criteris de qualitat de servei (inclòs el de satisfacció de les persones usuàries).
2. La relació detallada dels recursos materials, concretament: eines i programari informàtic, centraleta de comunicacions, eines d'atenció d'assistència telemàtica, inclosa la missatgeria instantània..

3. 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 i que compleixi els següents requisits:

1. Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible, enumerant quins conceptes cal mesurar, com els identifica, quines dades recull i com les tracta.
2. Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta.
3. Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.

4 Pla de gestió i contingència de puntes de servei. el servei no haurà de perdre trucades. Caldrà definir un pla que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense, també les que es rebin fora de l'horari del servei. Caldrà definir:

1. El model i protocol d'actuació en situacions de contingència de puntes de servei.
2. El model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei.

5. Informes de seguiment i millora, transparència i retiment de comptes.. es generaran informes mensuals de la prestació del servei que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei i dels seguiment evolutiu. Com a mínim s'hauran de recollir el nombre de trucades classificades per franges horàries, tipologies d'incidències, solució adoptada, temps de resolució, detall de les derivacions de peticions a un altre nivell i motiu. Serà important poder disposar de panells de control

visuals per verificar i controlar el funcionament del servei en temps real. Caldrà definir i explicar:

1. Els conjunt d'informes proposats, tant informatius com de seguiment, i en concret: la informació i la seva utilitat real i la claredat i concreció de resum.
2. El panell de control dels principals indicadors de qualitat, i en concret: que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible, que disposi d'una estètica intuïtiva i neta, que sigui fàcilment utilitzable, interpretable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per a la presa decisions i propostes de millora, així com una solució que permeti integrar les dades en el sistema corporatiu.

Pel que fa a la transparència i retiment de comptes es facilitarà un sistema que permeti publicar la informació i indicadors del servei al portal de transparència. Caldrà detallar:

3. El sistema i protocol tecnològic proposat per accedir a la informació del servei.
4. El període d'actualització i posada a disposició de la informació, detall i abast de la informació a la que es tindrà accés.

6. EQUIP DE TREBALL

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària i per personal designat per l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat per fer el seguiment.

L'adjudicatari assignarà 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.
- L'Ajuntament designarà a un/a responsable del contracte que actuarà d'interlocutor/a amb l'empresa adjudicatària.

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.

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran per videoconferències o presencialment en les dependències de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

L'empresa adjudicatària proporcionarà al personal assignat al servei tota la formació i coneixements necessaris per la correcta prestació del servei, garantint la seva formació continua.

Correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària la selecció del personal que formarà part de l'equip de treball assignat al contracte i que haurà de complir amb els requeriments demanats.

L'adjudicatària assumirà l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i contínua el poder de direcció del personal assignat al servei, inherent a la seva condició d'empresa. Concretament, assumirà la negociació i pagament dels salaris, la concessió de

permisos, llicències i vacances, les substitucions en els casos de baixa o suplència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social pel que fa a l'abonament de les cotitzacions i el pagament de prestacions quan s'escaigui, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com la resta de drets i obligacions que es deriven de la relació contractual entre l'empresari i el personal treballador.

L'empresa adjudicatària vetllarà per a què el personal assignat al servei desenvolupi la seva activitat sense que s'excedeixi més enllà de les funcions assignades i necessàries per la prestació dels serveis demanats.

7. REQUISITS JURÍDICS

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració digital que seguidament s'indica a títol enunciatiu i en cap cas limitatiu:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Reial Decret 203/2021 de 30 de març pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i selecció de documents
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya
- 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.
- Reial Decret 1494/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a la societat de la informació
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Reglament General de Protecció de Dades i Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

8. QUALITAT DEL SERVEI

S'estableixen els següents indicadors que formaran part dels Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- **Qualitat de Servei**

A les atencions realitzades es prendrà el grau de satisfacció percebut per la persona usuària del servei, que tindrà un valor entre 0 i 5.

L'indicador Qualitat de Servei es calcularà trimestralment amb la mitjana aritmètica del grau de satisfacció de totes les atencions realitzades. En el cas que el nombre d'atencions sigui inferior a 4, l'indicador es calcularà amb el màxim entre la mitja aritmètica resultant i el valor 4.

L'objectiu per aquest indicador és que tingui un valor igual o superior a 4.

- **Temps d'Espera**

A les atencions realitzades es registrarà el temps que ha esperat a ser atesa la persona usuària del servei, a comptar des del moment en que aquesta ha iniciat el contacte amb el servei (trucada de telèfon, correu electrònic, etc.).

L'indicador Temps d'Espera es calcularà trimestralment amb la mitjana aritmètica del temps d'espera, en minuts, de totes les atencions realitzades. En el cas que el nombre d'atencions sigui inferior a 4, l'indicador es calcularà amb el mínim entre la mitjana aritmètica resultant i el valor 2.

L'objectiu per aquest indicador és que tingui un valor igual o inferior a 2 minuts.

9. CONFIDENCIALITAT

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 ni utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a d'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 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.
- Reglament General de Protecció de Dades i Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

L'Ajuntament de Sant Feliu 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.

10. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

La denominació del tractament de dades personals recollit al Registre d'Activitats de Tractament de l'Ajuntament és "Assistència en la tramitació electrònica", i la seva finalitat és el servei d'assistència i acompanyament telefònic integral a la tramitació electrònica de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

L'empresa adjudicatària haurà de signar el corresponent document com a encarregat de tractament de les dades en compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

11. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les obligacions de l'adjudicatari seran aquelles que resultin de la relació contractual, la normativa aplicable, i en particular les que s'indiquen a continuació:

- Iniciar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte
- Posar en disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Informar a l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel Cap de la Unitat Informàtica, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.
- A no introduir, en l'execució del contracte, cap modificació, excepte que hagués obtingut autorització o ordre expressa, per escrit, dels tècnics municipals.

- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe del personal designat per l'Ajuntament..
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament en el transcurs de la durada del contracte.
- Les dades tractades amb aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament.

12. PRESENTACIÓ DE LA PROPOSTA TÈCNICA

Les empreses licitadores han de presentar una memòria tècnica que compleixi els requeriments d'aquest plec tècnic, i hauran d'incloure tota la informació necessària per la seva valoració.

Per facilitar l'anàlisi i valoració de la proposta tècnica, és un requeriment presentar-la en suport electrònic, en un format estàndard de text cercable (Adobe Acrobat, Microsoft Office, Open Office, Lliure Office o similar), amb una mida de lletra 11 i un interlineat simple, sense superar les 15 pàgines. El document que superi aquesta extensió no serà avaluable.

Responsable de l'Oficina Integral d'Atenció Ciutadana

[Firma01-01]

