



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ PER A LA Implementació i posada en marxa del nou servei d'oficina virtual d'atenció a la ciutadania (OVAC)), en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - Finançat per la Unió Europea – NextGenerationEU.

1/2023/P1CONTR

Administració Contractant **Ajuntament de Sant Quirze del Vallès**

Objecte del contracte: Implementació i posada en marxa del nou servei d'oficina virtual d'atenció a la ciutadania (OVAC)

1. Objecte

El present plec estableix les condicions tècniques necessàries per a la implementació i posada en marxa del servei d'Oficina Virtual d'Atenció a la Ciutadania (OVAC), el qual permetrà a un/a ciutadà/ana poder efectuar les seves gestions a través d'un nou canal de comunicació telemàtic i per videoconferència d'una forma fàcil i segura garantint la traçabilitat de totes les actuacions mitjançant la tecnologia Blockchain.

Aquest projecte forma part del projecte de millora dels canals d'informació i atenció per mitjans telemàtics finançat per la Unió Europea- NextGeneration EU, dins el marc del *Plan de Recuperación, Transformación y Resiliència* gestionat pel *Ministerio de Política Territorial*.

2. Descripció del servei

A efectes d'adequar l'administració electrònica a les necessitats actuals de les ciutadanes i dels ciutadans que, amb caràcter general, han modificat les seves formes de comunicar-se arran els avanços tecnològics que es produeixen constantment en el sector de les telecomunicacions i dels sistemes informàtics, l'Ajuntament considera una prioritat millorar el servei d'atenció a la ciutadania mitjançant l'ampliació d'un nou canal de comunicació per videoconferència que permeti a una persona física o jurídica accedir a aquest servei des de qualsevol dispositiu electrònic, inclòs el telèfon mòbil. Aquest servei, denominat Oficina Virtual d'Atenció a la Ciutadania (OVAC) formarà part dels serveis oferts a la seu electrònica de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès.

L'accés a l'OVAC requerirà d'una identificació inicial per alguns dels sistemes electrònics vàlids per a l'administració. Un cop, s'hi hagi accedit, el/la ciutadà/ana assenyalarà quin tipus de gestió desitja realitzar i entrarà al sistema de reserva de cites prèvies. Haurà d'emplenar la sol·licitud de reserva de cita la qual dona l'opció d'escollir a quina oficina es desitja realitzar el tràmit (la seu) i es facilita un enllaç a una pàgina web per adjuntar la documentació necessària per a la reunió.

Realitzada la reserva de la cita prèvia, el/la ciutadà/ana rebrà un correu electrònic certificat o un SMS certificat de confirmació de la cita sol·licitada i amb la informació relativa (data, hora, documentació addicional a pujar) del tràmit administratiu que ha sol·licitat.

Document signat electrònicament. Codi Segur de Verificació (CSV): 15701314063326215001.

Autenticitat verificable a <https://seu.santquirzevalles.cat/verificaciocsv>



El/la treballadora del servei d'atenció a la ciutadania accedirà a la gestió de la reunió a través de l'aplicació, revisarà les dades de la cita i la documentació tramesa, i, si escau, podrà enviar-li un correu electrònic certificat sol·licitant-li més informació i podent indicar-li si els documents adjuntats prèviament, són vàlids o no vàlids.

I, en el darrer cas, podrà enviar-li un correu electrònic o SMS certificat indicant al ciutadà el motiu pel que no és vàlid i un enllaç o link a fi que el pugui substituir per un correcte.

En la data i hora programades, el/la treballadora li enviarà un correu electrònic o SMS certificat adjuntant-li un enllaç per accedir a la sala privada virtual i iniciar la reunió.

El/la ciutadà/ana s'haurà d'identificar electrònicament per accedir a la cita o reunió.

El/la treballadora municipal podrà escollir entre que aparegui la seva imatge en pantalla o la imatge d'un avatar abans de començar la reunió, com també un fons d'imatge corporatiu.

Durant la celebració, les dues parts disposaran a la pantalla de les funcions necessàries per efectuar les següents actuacions:

- Ø La generació de documents per part del/la treballadora i la seva emissió a la persona física o jurídica.
 - Ø La signatura del document: el/la treballadora podrà enviar el document a signar i habilitar en temps real un certificat de signatura avançada d'un sol ús ("al vol") que s'instal·larà en el dispositiu del ciutadà/ana per a que pugui signar el document i reenviar-ho signat de manera que el/la treballadora el pugui validar.
- L'oferta presentada pels licitadors incorporarà la generació de fins a 1200 certificats d'un sol ús ("al vol") i detallaran el preu unitari de cada certificat. Els licitadors es comprometran a mantenir el preu ofertat durant tot el període de garantia de la solució, establert inicialment en 3 anys però en cas de que s'ofereixi una ampliació d'aquest termini serà el període corresponent (4 o 5 anys segons l'oferta presentada)
- Ø Consentiments: El/la treballadora anirà activant els diferents consentiments (predissenyats o creats en el moment de reunió) que la persona física/jurídica anirà confirmant els quals quedaran registrats en la traçabilitat del sistema Blockchain ratificada per l'auditoria.
 - Ø Es podran habilitar camps perquè el ciutadà/ana introdueixi informació i aquesta poder-la utilitzar com a dades per a la realització del tràmit.
 - Ø Acta de la reunió: Es generarà automàticament un cop finalitzada la reunió.

Document signat electrònicament. Codi Segur de Verificació (CSV): 15701314063326215001.

Autenticitat verificable a <https://seu.santquirzevalles.cat/verificaciocsv>



L'acta recollirà:

- Accés a la reunió
- Validació d'identitat
- Càrrega i descàrrega de documents
- Confirmació de consentiments
- Signatura de documents

Ø Gravació de la reunió (vídeo)

Ø Documents pericials amb validesa legal: Mitjançant la tecnologia *Blockchain*, es generen evidències electròniques gràcies a l'ús de tercers de confiança que deixen traçabilitat de tot el procés, des de l'inici a la finalització.

Aquestes evidències electròniques resten recollides a l'informe d'auditoria de tot el procés de la cita o reunió:

- Enviament de la convocatòria de la reunió, amb certificat d'entrega.
- Lectures, accés a l'OVAC per confirmar la reunió.
- Recepció de credencials
- Accés a la reunió (inclou connexions i desconexions).
- Confirmació de consentiments.
- Signatura de documents.
- Recepció de l'acta resum de la reunió

La implementació i posada en marxa de l'OVAC comporta associades un conjunt d'actuacions, entre les quals, cal destacar: la instal·lació del software, la seva configuració i integració en el sistema informàtic i en el portal web de l'Ajuntament així com la seva activació posterior.

3. Característiques generals de l'OVAC

Ø Es constituïran dos seus d'OVAC.

Ø Permetrà l'ús concurrent com a mínim de dos treballadors/es municipals.

Ø El seu disseny, denominat, responsive, permetrà l'adaptació al tamany dels diferents dispositius (telèfon mòbil, tablet, ordinador....) i a la imatge corporativa de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès.

Ø No estarà acotat el número de tràmits que es puguin crear i tampoc el número d'usuaris/es.

Ø S'assegurarà un funcionament òptim amb els navegadors més rellevants (Mozilla, Firefox, Google Chrome, Opera, Safari, Microsoft Edge...) en els sistemes operatius Windows, macOS, iOS i Android.

Document signat electrònicament. Codi Segur de Verificació (CSV): 15701314063326215001.

Autenticitat verificable a <https://seu.santquirzevalles.cat/verificaciocsv>



- Ø La interfície estarà implementada en català i castellà però permetrà altres idiomes.
- Ø Disposarà d'una API per a la integració de diferents softwares o aplicacions.
- Ø Inclourà un panel de control per visualitzar les mètriques principals.
- Ø Definirà la política de privacitat i termes d'ús.
- Ø Permetrà la signatura digital de la persona física/jurídica mitjançant un certificat electrònic de signatura o segell electrònic expedit per un prestador de confiança de certificació o mitjançant qualsevol altre sistema vàlid establert per l'administració de conformitat amb el que preveu l'article 10 de la *Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques*.
- Ø Efectuarà gravacions i còpies de seguretat.
- Ø Generarà evidències electròniques de totes les actuacions mitjançant la tecnologia *Blockchain* o similar que es recolliran a l'informe d'auditoria.
- Ø Originarà enquestes qualitatives del servei dirigides als/les usuaris per valorar el grau de satisfacció.

4. Flux d'actuacions i característiques bàsiques de cada actuació per garantir la prestació del servei

01. Cita per a la realització d'un tràmit:

- Entorn d'usuari/a:
 - Consulta del calendari actualitzat per veure la disponibilitat.
 - Accés a l'aplicació : Identificació de la persona física/jurídica o de la seva representació (nom complet, DNI/NIE/NIF, correu electrònic, telèfon de contacte).
 - Selecció de la seu i reserva de la cita.
- Entorn del treballador/a municipal o administració:
 - Definició per a cada tràmit un calendari personalitzat.
 - Consulta del calendari actualitzat per veure la disponibilitat.
 - Possibilitat de cancel·lar i tornar a proposar una nova cita o reunió
 - Possibilitat d'assignar la cita o reunió a un altre treballador/a.
 - Definició del calendari de cada treballador/a per indicar la seva disponibilitat d'atenció al servei.

Document signat electrònicament. Codi Segur de Verificació (CSV): 15701314063326215001.

Autenticitat verificable a <https://seu.santquirzevalles.cat/verificaciocsv>

02.Comunicació:

- Entorn d'usuari/a:
 - Recepció del correu electrònic o SMS certificat de confirmació.
 - Cancel·lar una reunió o cita i tornar a sol·licitar-ne una nova, si escau.
- Entorn del treballador/a municipal o administració:
 - Definició per a cada tràmit un calendari personalitzat.
 - Consulta del calendari actualitzat per veure la disponibilitat.
 - Enviament automàtic un correu electrònic o SMS certificat de confirmació a la persona física/jurídica o de la representació amb l'enllaç a una pagina web per a que pugui adjuntar la documentació.

03. Compartició de documentació:

- Entorn d'usuari/a:
 - Càrrega de la documentació requerida pel tràmit i enviament de la documentació mitjançant l'enllaç rebut de l'administració.
- Entorn del treballador/a municipal o administració:
 - Descàrrega, revisió i verificació de la documentació rebuda.
 - Enviament d'un correu electrònic certificat de requeriment relatiu a la documentació, si escau.
 - Enviament automàtic n correu electrònic de confirmació o SMS certificat a la persona física/jurídica o de la representació.

04. Accés a la cita o reunió per videoconferència:

- Entorn d'usuari/a:
 - Recepció d'un correu electrònic o SMS certificat amb l'enllaç per accedir-hi a la cita o reunió convinguda.
 - Accés a la cita mitjançant identificació (certificat electrònic, validació de doble factor SMS, DNI electrònic, Clave PIN, Sistema Valid idcat mòbil CAOC).
- Entorn del treballador/a municipal o administració:
 - Activació de la cita o reunió i enviament d'un correu electrònic o SMS certificat amb l'enllaç d'accés a la persona física/jurídica.

Document signat electrònicament. Codi Segur de Verificació (CSV): 15701314063326215001.

Autenticitat verificable a <https://seu.santquirzevalles.cat/verificaciocsv>

- Registre de l'IP de connexió.
- Disposició de la pantalla amb les funcions activades i possibilitat d'escollir la seva imatge de presentació: imatge pròpia o avatar. A més, possibilitat d'incloure un fons de pantalla corporatiu i compartir pantalla.

05. Reunió per videoconferència segura:

- Entorn d'usuari/a:
 - Realització de les gestions en un entorn fàcil i segur.
 - Intercanvi de documentació
 - Signatura de documents durant la celebració de la reunió mitjançant sistema Clave Fima, Certificat digital, certificat digital generat pel sistema exclusiu per aquest tràmit, Idcat mòbil del CAOC i qualsevol altre admès per la Llei 39/2015 de Procediment administratiu comú de les administracions públiques.
 - Acceptació dels consentiments de totes dels actuacions relacionades amb el tràmit.
- Entorn del treballador/a municipal o administració:
 - Generació de consentiments de cada actuació per tal que es registrin que podran estar predissenyats o es crearan a la mateixa cita.
 - Activació dels consentiments que simultàniament anirà acceptant la persona física/jurídica.
 - Enviament automàtic un correu electrònic o SMS certificat de confirmació a la persona física/jurídica o de la representació amb l'enllaç a una pagina web per a que pugui adjuntar la documentació.
 - Gravació total o parcial de la reunió o cita.
 - Generació d'una àudioacta de la reunió o cita.

06. Signatura de l'acta de la reunió i enviament de la documentació:

- Entorn d'usuari/a:
 - Recepció de l'acta resum de la cita o reunió.
- Entorn del treballador/a municipal o administració:
 - Generació automàtica de l'acta de la reunió arran de la seva finalització en la que quedarà recollit tots els temes tractats:
 - Accés a la reunió, validació de la identitat, càrrega i descàrrega de documents, confirmació de consentiments i signatura de documents.

Document signat electrònicament. Codi Segur de Verificació (CSV): 15701314063326215001.

Autenticitat verificable a <https://seu.santquirzevalles.cat/verificaciocsv>



- Generació de l'informe d'auditoria de tot el procés d'OVAC pel mitjà de la tecnologia *Blockchain* o similar, garantint la traçabilitat del procés. Aquest informe genera evidències de:

L'enviament de la convocatòria de la reunió amb certificat d'entrega, lectures, accés a l'OVAC per confirmar la reunió, recepció de credencials, accés a la reunió (inclou connexions i desconnexions), confirmació dels consentiments, signatura de documents, gestions realitzades en l'OVAC, recepció de l'acta resum de la reunió.

6. Accions mínimes previstes per a la implementació i posada en marxa del servei OVAC per l'empresa que resulti adjudicatària del contracte.

- Ø Contractació.
- Ø Kick off inicial.
- Ø Set – up inicial i implementació.
- Ø Integració de l'OVAC a l'Ajuntament, el portal web i la seu electrònica.
- Ø Entrega i realització de proves.
- Ø Connectors i activació del servei.
- Ø Formació d'usuaris:

Els/les treballadors municipals assignats/es per a l'administració i gestió del servei OVAC requeriran rebre formació específica sobre el funcionament de l'aplicació de 20 hores.

L'empresa elaborarà un pla de formació adreçat als/les empleats/es que com a mínim presenti els següents continguts:

- Creació d'usuaris, tràmits i permisos.
- Gestió de calendaris i cita prèvia.
- Gestió de la documentació i intercanvi d'informació previ a la reunió.
- Celebració de la reunió.
- Revisió de la documentació i evidències electròniques.
- Utilització de la pantalla i el quadre de comandaments.

- Ø Posada en marxa del servei.

7. Garantia del funcionament del servei – Sistema de resolució d'incidències

Document signat electrònicament. Codi Segur de Verificació (CSV): 15701314063326215001.

Autenticitat verificable a <https://seu.santquirzevalles.cat/verificaciocsv>



El licitador haurà d'incloure una garantia per a l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana (OVAC) d'almenys 3 anys. Durant aquest temps, s'assegurarà del correcte funcionament de l'OVAC, de resoldre les possibles incidències que puguin produir-se i d'aportar el suport necessari per a que els/les tècnics/es municipals puguin utilitzar-la satisfactòriament, aconseguint d'aquesta manera oferir un servei de qualitat a la ciutadania.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari la gestió integral tant de la infraestructura com de la plataforma, incloent els sistemes operatius, servidors d'aplicacions, servidors de bases de dades, administració, comunicacions, actualitzacions i pegats, en tractar-se d'un desplegament en modalitat SaaS.

L'empresa posarà a disposició de l'Ajuntament una plataforma per al suport tècnic, mitjançant la qual es comunicaran les incidències relacionades amb el funcionament de l'oficina virtual.

Les incidències es categoritzaran de la següent manera:

- Ø Crítiques: Aquelles incidències que afectin a la disponibilitat de la part pública del servei. El seu temps de resolució no pot ser superior a 3 hores.
- Ø Greus: Aquelles incidències que no afectin a la part pública del servei però si afecten a la gestió interna del servei per part dels tècnics/es municipals. El seu temps de resolució no pot ser superior a 24 hores.
- Ø Lleus: Aquelles incidències en que funcionen correctament la part pública i la part de gestió interna però els tècnics municipals necessiten ajuda o assessorament. El seu temps de resolució no pot ser superior a 48 hores.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament una plataforma per a la comunicació, seguiment de l'estat d'aquestes incidències i el seu tancament a la qual tindrà accés els/les treballadors/es municipals que siguin assignats/es.

8. FITES I OBJECTIUS definits segons tipologies: CID, OA i de GESTIÓ

9.FITES I OBJECTIUS (ART. 3.2. de l'Ordre HFP 1030/ 2021, de 29 de setembre, pel qual es configura el sistema de gestió del PRTR)			
		Compliment objectiu	
FITES I OBJECTIUS CID		Si	No
1.O.D.	Subministrament, implementació i posada en marxa del servei OVAC en un termini inferior de 2 mesos des de l'endemà de la data de formalització del contracte. DATA POSADA EN MARXA: XX/XX/XXXX		
FITES I OBJECTIUS OA			
1.OA.	Instal·lació software		
2.OA.	Configuració		
3.OA.	Integració en el sistema informàtic / portal web de l'Ajuntament		
4.OA.	Comprovació del compliment de les característiques generals de l'apartat 3 del PPT:		
	4.OA.1. Presència dos seus OVAC		
	4.OA.2. Ús concurrent mínim de dos treballadors/es		
	4.OA.3. Sense acotar el núm. de tràmits i núm. d'usuaris/es		
	4.OA.4. Funcionament amb els navegadors més rellevant en els diferents sistemes operatius		
	4.OA.5.API per a la integració de diferents softwares o aplicacions		
	4.OA.6. Definició de la política de privacitat o termes d'ús		
	4.OA.7. Signatura digital de la persona física/jurídica		
	5.OA.8. Enregistrar i efectuar còpies de seguretat		
	6.OA.9.Verificar tecnologia Blockchain - evidències electròniques i informe d'auditoria		
	7.OA.10. Generació d'enquestes qualitatives		
5.OA.	Realització de proves i entrega		
6.OA.	Connectors i activació del servei		
FITES I OBJECTIUS DE GESTIÓ, GES			
1. CRÍTICS	1.GES.1. Compliment dels terminis de establerts des de l'endemà de formalització del contracte:		
	1.GES.1.a. Entrega de llicències i els connectors o elements d'infraestructura, ≤15 dies		
	1.GES.1.b. Implementació i posada en marxa del servei, ≤2 mesos		
	1.GES.2 Plataforma de comunicació d'incidències:		
	1.GES.2.c Resolució incidències CRÍTIQUES, ≤3 hores		
	1.GES.2.d. Resolució incidències GREUS, ≤24 hores		
	1.GES.3. Formació als/les treballadors/es dels serveis municipals, termini ≤2 mesos, prèvia a la posada en marxa		
	1.GES.4. Verificació de la documentació aportada segons apartat 8 del PPT		
2. NO CRÍTICS	2.GES.1.c. Plataforma de comunicació d'incidències: Resolució incidències LLEUS, ≤48 hores		
	2.GES.3. Formació als/les treballadors/es dels serveis municipals, nous usuaris/es del servei		

Sant Quirze del Vallès,

Document signat
Autenticitat ve

): 15701314063326215001.
[CSV](#)