



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2023/007689

Codi: C121 E U

Ref.: NSR

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA A L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA.**



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



ÍNDEX

ANTECEDENTS	1
OBJECTE DEL PLEC DE PRESCRIPCIONS	1
OBJECTE DEL CONTRACTE	1
REQUERIMENTS DEL CONTRACTE	1
DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	1
REQUERIMENTS TÈCNICS.	2-3
REQUERIMENTS D'EXPERIÈNCIA I SEGURETAT.....	3
QUALITAT DE SERVEI	4-5
ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	4
PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS ANS	5
CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ.....	5
LLOC DE REUNIÓ	6
DATA D'INICI I DURADA DEL CONTRACTE	6
IMPORT DEL CONTRACTE.....	6
Altres aspectes	6





Exp.: 2023/007689

Antecedents

L'Ajuntament de Roses vol garantir l'atenció en primer nivell de qualsevol incidència tècnica que a un ciutadà li resulti de l'ús de les plataformes de tramitació electrònica des dels seus dispositius (presentació d'instàncies electròniques, ús de plataformes de contractació, notificacions electròniques, inscripcions telemàtiques, carpeta ciutadana,...) que directament posa a disposició dels ciutadans i empreses.

Degut als canvis legislatius i a les millores tecnològiques, aquests processos requereixen d'una assistència tècnica, per tal que l'Ajuntament pugui garantir l'assistència en l'ús dels mitjans electrònics i el correcte funcionament dels serveis que ofereix als ciutadans mitjançant els canals telemàtics.

Objecte del plec de prescripcions

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és el d'establir les condicions que han de regir en l'adjudicació de la contractació del servei d'assistència tècnica a l'administració electrònica.

Objecte del contracte

La finalitat del servei és l'assistència tècnica a l'administració electrònica. La prestació del servei consisteix en l'atenció telefònica, suport a la tramitació electrònica, resolució d'incidències i consultes a la ciutadania (usuaris externs) en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament en la seva web, i a usuaris interns en l'ús de les eines de tramitació electrònica.

Requeriments del contracte

El servei objecte del contracte, així com l'horari de cobertura i d'altres es detallen a continuació.

Descripció del servei

El servei objecte del contracte té per objectiu oferir un suport integral a tots els tercers que s'interrelacionen amb l'Ajuntament de Roses (ciutadania, entitats, empreses, autònoms, etc.) a través de les diferents plataformes electròniques, existents o futures, que l'Ajuntament posi a disposició de la ciutadania. També s'haurà de donar suport informatiu per a la resta de





Exp.: 2023/007689

plataformes electròniques, existents o futures, d'altres Administracions Públiques amb les que l'Ajuntament requereixi.

A continuació es relacionen els principals aspectes a cobrir amb la contractació del servei que configuren els requeriments bàsics de la contractació.

Requeriments Tècnics.

1. **Canals d'atenció:** el servei d'assistència es farà per canal telefònic, i addicionalment per correu electrònic si així ho desitja el tercer. L'Ajuntament fixarà els números d'atenció, trucades locals, i les adreces de correu a utilitzar, ambdós canals seran proporcionats per l'adjudicatari sense cap tipus de cost addicional ni per l'Ajuntament ni per al tercer.
2. **Informació d'atenció:** atenció informativa detallada de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu lligat a l'ús de totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament o d'altres Administracions Públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures. Això voldrà dir que l'adjudicatari haurà de preveure un pla de formació contínua per a les persones assignades al servei de les actualitzacions i/o noves funcionalitats i mòduls que incorpori l'Ajuntament a les seves plataformes.
3. **Assistència integral a la gestió i tramitació:** el servei donarà una assistència integral en la tramitació, d'inici a fi, per a totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.
4. **Assistència tècnica:** el servei atendrà qualsevol incidència tècnica o derivada de la falta d'hàbit i/o coneixement del tercer per a totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.
5. **Gestió i seguiment de les incidències de segon nivell:** les incidències que no siguin de primer nivell, totes aquelles que no poden ser resoltes de cap manera pel servei licitat, s'hauran de reportar als referents que l'Ajuntament designi, segons la naturalesa de la incidència.
6. **Control d'auditoria:** el servei haurà de poder ser verificat i auditat, amb aquest objectiu es graven totes les trucades d'acord a la legalitat vigent, i només s'hi podrà accedir sota autorització expressa dels autoritzats designats per l'Ajuntament. L'Ajuntament podrà demanar accés a qualsevol trucada dins de període d'execució del contracte. Totes les





Exp.: 2023/007689

atencions hauran d'estar numerades per a la seva correcta i ràpida identificació (número d'identificació de l'atenció).

7. **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.
8. **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. El sistema recollirà, com a mínim, tres conceptes: satisfacció amb el temps d'espera, satisfacció amb la resolució de l'atenció i satisfacció del tracte rebut pel gestor que l'ha atès. Addicionalment quedarà registrat el número d'identificació de l'atenció, la data i hora d'arribada de la trucada, la data d'inici i fi de l'atenció, el codi i el nom complet del gestor que l'ha atès.
9. **Horari del servei:** serà de 8:00 a 20:00 h, de dilluns a divendres (dies hàbils).
10. **Indicadors i pla de qualitat de servei:** ha de ser mesurable pel grau de satisfacció de les persones usuàries del servei, que haurà de tenir un valor mig mensual superior a 4, i assegurant un temps d'espera mig mensual inferior a 2 minuts.
11. **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.
12. **Idioma de prestació del servei:** es farà, com a mínim, en català, castellà, francès i anglès, sempre segons preferència del ciutadà.
13. **Informes de seguiment i millora:** es generaran informes mensuals 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 la qualitat del servei i el seu control en temps real.
14. **Govern Obert i rendició de comptes:** es facilitarà un sistema que permeti publicar la informació i indicadors del servei als portals de Govern Obert.





Exp.: 2023/007689

Requeriments d'experiència i seguretat.

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària. L'Ajuntament designarà personal que farà d'interlocutors i realitzaran tasques de control i seguiment del projecte.

L'adjudicatari assignarà els següents perfils:

- **Direcció del projecte:** hi haurà una persona encarregada de coordinar-se amb l'Ajuntament i serà la persona 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 gestores referents al projecte.

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.

Qualitat de servei

Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

- **Valor indicador de qualitat del servei:** mesurarà per cada atenció la satisfacció amb el temps d'espera, la satisfacció amb la resolució de l'atenció i satisfacció del tracte rebut pel gestor que l'ha atès, amb valors de 0 a 5. La mitja del conjunt d'atencions de cada mes haurà de ser igual o superior a 3, 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 Serveis Informàtics i Noves Tecnologies de l'Ajuntament de Roses 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.





Exp.: 2023/007689

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 correu electrònic.

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 com de tipus informàtic.

Penalitzacions per incompliment dels ANS

S'aplicarà un % de penalització sobre el total de facturació del mes on s'hagi produït l'incompliment. Donada la criticitat del servei superar 3 incompliments dels ANS suposarà una falta greu.

Valor indicador de qualitat del servei ($\geq 3/5$)

Incompliments ANS crítiques (en un mes)	% penalització facturació d'un mes
De ≥ 2 a < 3	10%
De ≥ 1 a < 2	50%
< 1	100%

Valor indicador temps d'espera (≤ 2 minuts)

Incompliments ANS crítiques (en un mes)	% penalització facturació d'un mes
De > 2 a < 4	10%
De ≥ 4 a < 6	30%
De ≥ 6 a < 10	50%
≥ 10	100%

Aquestes penalitzacions s'aplicaran d'acord amb els límits que preveu l'article 192 de LCSP.



Exp.: 2023/007689

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 a 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 a 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).

Lloc de reunió

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

Data d'inici i durada del contracte

La data d'inici del servei objecte del present contracte és l'1 de gener de 2024. La durada del contracte és de tres anys, prorrogable per un any més.





Exp.: 2023/007689

Import del contracte

L'import màxim del contracte és de 95.000,00 € més 21% IVA (114.950€ IVA inclòs) per al període indicat a la durada del contracte.

La forma de pagament serà mensual.

Altres aspectes

Qualsevol dubte que pogués sorgir en la interpretació d'aquestes condicions tècniques o en la realització dels treballs a què es refereixen, es consultaran als serveis tècnics del Departament de Serveis Informàtics de l'Ajuntament, els quals decidiran la interpretació correcta.

Roses, a la data de la signatura electrònica.

(Document signat electrònicament)

