



Diputació de Girona

Àrea de Promoció Econòmica i Noves Tecnologies
Sistemes i Tecnologies de la Informació

Plec de condicions tècniques per a la contractació del servei de suport a l'usuari en l'ús d'eines relacionades amb l'administració electrònica

ÍNDEX

1. Objecte del concurs
2. Introducció i antecedents
3. Especificacions del servei
 - 3.1. Descripció general
 - 3.2. Condicions del servei de suport remot
 - 3.3. Tasques vinculades
 - 3.4. Àmbits en els que cal donar suport
 - 3.5. Qualitat del servei
4. Especificacions del contracte
 - 4.1. Obligacions de la Diputació de Girona
 - 4.2. Requeriments del personal i lloc de treball de l'empresa adjudicatària
 - 4.3. Altres obligacions de l'empresa adjudicatària
 - 4.4. Calendari de posada en marxa





Diputació de Girona

Àrea de Promoció Econòmica i Noves Tecnologies
Sistemes i Tecnologies de la Informació

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquesta licitació és el servei de suport als usuaris dels ajuntaments en l'ús de les eines relacionades amb l'administració electrònica, principalment en el manteniment de les seves pàgines web i en l'eina de tramitació d'expedients administratius.

2. Introducció i antecedents

Amb l'objectiu de la implantació de l'administració electrònica als ajuntaments de la demarcació de Girona, la Diputació de Girona, mitjançant l'Oficina de Suport a l'Administració Electrònica, posa a disposició dels ajuntaments de fins a 10.000 habitants un conjunt de serveis a través del projecte eMunicipis.

Els serveis que s'ofereixen, són els següents:

- Una plataforma de webs municipals (Wordpress personalitzat), que permet a cada un dels ajuntaments disposar de la seva web.
- Una plataforma d'administració electrònica (Genesys d'Audifilm), que permet el registre de documents i la gestió dels expedients, amb totes les seves funcionalitats.
- Una plataforma de gestió de correu electrònic (desenvolupament propi), que els permet gestionar les diferents comptes de correu que pot necessitar el personal dels ajuntaments.
- Una plataforma d'enviament de publicacions al BOP (desenvolupament propi), que els permet als ajuntaments fer arribar a la Diputació de Girona els anuncis que hi volen publicar.

Totes aquestes eines les utilitzen les persones que treballen als ajuntaments, i per a poder-ho fer requereixen de formació i suport continuat per a resoldre dubtes i problemes que surgeixen a les mateixes plataformes.

Actualment hi ha més de 170 ajuntaments inscrits als serveis, més de 2.000 usuaris utilitzant-los i una mitjana de 70 incidències per dia.

Es considera que hi ha incidències de primer nivell (problemes repetitius, incidències de





Diputació de Girona

Àrea de Promoció Econòmica i Noves Tecnologies
Sistemes i Tecnologies de la Informació

diverses complexitats, dubtes funcionals de les plataformes, formacions en línia...) i incidències de segon nivell (formacions presencials, noves implantacions, incidències de diverses complexitats...).

L'objectiu d'aquesta contractació fa referència a les incidències de primer nivell.

3. Especificacions del servei

3.1. Descripció general

Per a facilitar la posada en funcionament del servei de suport, la Diputació de Girona donarà formació sobre el programari que s'hagi d'utilitzar al personal de l'empresa adjudicatària.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de tenir coneixements de les eines que facilita el Consorci AOC (e-TRAM, e-Notum, eACAT, Via Oberta, e-Tauler, plataforma de serveis de contractació pública, etc.). Aquesta formació anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

3.2. Condicions del servei de suport remot

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar suport remot en les condicions següents:

- a) L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'accés als canals de suport per atendre adequadament a les consultes dels ajuntaments. La Diputació de Girona facilitarà les dades per a poder accedir a aquests canals.
- b) Els ajuntaments podran adreçar consultes per telèfon, per correu electrònic i a través del formulari disponible que es gestiona a través del Jira Service Desk.
- c) L'adjudicatari utilitzarà l'adreça de correu ja habilitada i accessible a través de webmail i caldrà disposar d'un número de telèfon directe per a poder redirigir les trucades del número habilitat actualment. Caldrà contestar sempre les trucades en nom de la Diputació de Girona.
- d) L'atenció s'haurà de poder fer sempre en català en qualsevol dels canals utilitzats i per qualsevol dels operadors que atengui els ajuntaments. Per defecte, l'idioma emprat serà el català.
- e) L'horari d'atenció telefònica és de 9.00 a 14.00. Aquest servei es dona de forma coordinada amb el personal de l'Oficina de Suport a l'Administració Electrònica i es





Diputació de Girona

Àrea de Promoció Econòmica i Noves Tecnologies
Sistemes i Tecnologies de la Informació

reparteix l'atenció telefònica per a poder avançar amb les altres tasques. La càrrega d'atenció telefònica és entre 3 i 5 hores diàries.

- f) L'atenció de les incidències no telefòniques o tasques vinculades es faran preferentment entre les 8.00 i les 16.00, prioritzant que transcorri el menor temps possible en la resposta al personal dels ajuntaments.
- g) Els llocs de treball hauran de comptar amb un ordinador amb els requeriments i la configuració necessària per poder utilitzar les eines que fan servir els ajuntaments i utilitzar sistemes de control remot.
- h) S'haurà de fer ús de l'eina de gestió d'incidències, de projectes i de coordinació que utilitza el mateix personal de l'Oficina. Actualment s'està utilitzant el paquet d'Atlassian amb Jira Service Desk, Trello i Confluence i l'eina Teams per a la comunicació interna i treball col·laboratiu. Cada incidència haurà d'estar registrada a través de l'eina i segons els criteris marcats en el projecte.

3.3. Tasques vinculades

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les següents tasques:

- a) *Actualització de la informació a les eines de gestió d'incidències i de projectes.* Principalment caldrà registrar aquesta informació al Jira Service Desk d'acord als criteris establerts per la Diputació de Girona.
- b) *Elaboració de documentació relacionada amb el projecte de webs municipals.* Periòdicament caldrà presentar un informe de seguiment de les webs municipals, amb l'estat de les webs, avenços i dificultats en l'ús de la plataforma, dubtes més freqüents, propostes de millora del servei i proposta i seguiment d'indicadors. També caldrà realitzar manuals si es considera beneficis per a la millora del servei.
- c) *Revisió de l'estat de les webs municipals.* Periòdicament caldrà fer una revisió del contingut i de la qualitat de cada una de les webs. La informació extreta d'aquesta revisió caldrà incorporar-la en algun dels informes de l'apartat anterior.
- d) *Elaboració de documentació relacionada amb els altres serveis (administració electrònica, correu electrònic i bop).* Periòdicament caldrà presentar un informe de les incidències més freqüents i propostes per a reduir-les i millorar el servei.





Diputació de Girona

Àrea de Promoció Econòmica i Noves Tecnologies
Sistemes i Tecnologies de la Informació

- e) *Formació als ajuntaments.* Dins la mateixa atenció als usuaris, es poden resoldre dubtes concrets i també es poden programar formacions virtuals per a millorar el coneixement dels usuaris en l'ús de la plataforma.
- f) *Atenció i resolució d'incidències.* Caldrà fer-se càrrec de les incidències de primer nivell que arribin al servei de suport pels diferents canals. Les incidències de segon nivell caldrà redirigir-les al personal de l'Oficina o als serveis tècnics corresponents.
- g) *Coordinació amb l'equip de l'Oficina de Suport a l'Administració Electrònica.* Caldrà assistir a reunions setmanals i estar en contacte constant amb l'equip de l'Oficina, per a poder redirigir correctament el telèfon, realitzar accions de gestió del coneixement, acordar solucions d'incidències, participar de forma col·laborativa en l'elaboració de propostes i projectes...
- h) *Elaboració d'enquestes de satisfacció.* Periòdicament es realitzaran enquestes de satisfacció al personal dels ajuntaments. Caldrà elaborar, enviar i recollir els resultats de les enquestes de manera coordinada amb els membres de l'Oficina.
- i) *Reunions de direcció i seguiment.* S'assignarà un responsable del projecte per part de la Diputació de Girona i un per part de l'empresa adjudicatària. Es realitzaran reunions periòdiques amb l'objectiu d'establir un control sobre el desenvolupament del projecte.

Mensualment es presentarà una relació del nombre d'hores dedicat on indiqui a quin tipus de tasca s'han dedicat.

3.4. Àmbits en els que cal donar suport

L'adjudicatari haurà de donar suport en les plataformes que la Diputació de Girona ofereix als ajuntaments en els següents àmbits:

- *Webs municipals.* Els ajuntaments disposen d'una plataforma Wordpress amb la seva web municipal. Per al seu manteniment, poden enviar la informació a la Diputació sol·licitant la seva actualització o es poden gestionar el contingut de forma autònoma. El suport consisteix en actualitzar les webs amb la informació que van enviant els ajuntaments i en resoldre qualsevol dubte que tinguin els usuaris en el cas que es facin ells les actualitzacions.





Diputació de Girona

Àrea de Promoció Econòmica i Noves Tecnologies
Sistemes i Tecnologies de la Informació

- *Administració electrònica de primer nivell.* La Diputació de Girona ofereix als ajuntaments l'eina de gestió d'administració electrònica Genesys de l'empresa Audifilm Consulting. En aquesta plataforma els ajuntaments poden gestionar el seu registre de documents i tot el que representa la gestió dels expedients (alta d'expedients, incorporació de documents, tramitació, signatura electrònica, gestió d'òrgans col·legiats...). L'empresa adjudicatària haurà de donar suport en les incidències que sorgeixen en aquesta plataforma.
- *Correu electrònic.* La Diputació de Girona ofereix als ajuntaments una eina de desenvolupament propi per a la gestió de les seves bústies de correu: Altes, baixes, gestió de l'espai. Tot i que és una tasca simple, no la realitzen habitualment i quan ho necessiten requereixen d'ajuda.
- *Publicacions al BOP.* A través d'una plataforma de desenvolupament propi de la Diputació de Girona, els ajuntaments poden enviar-hi els anuncis que volen publicar al BOP. Les incidències a l'aplicació són poques i les més habituals fan referència a la gestió d'usuaris i vinculació amb certificats que s'han hagut de renovar degut a la seva caducitat. Recentment s'ha incorporat una integració amb l'eina d'administració electrònica i es preveu que el suport en aquest servei serà simbòlic.
- *Comunitats d'aprenentatge.* La Diputació de Girona té interès en fomentar el treball col·laboratiu amb el personal dels ajuntaments, amb l'objectiu de construir i millorar els projectes conjuntament i d'acord a la realitat dels ajuntaments. També vol fomentar la creació d'una xarxa col·laborativa entre el personal dels ajuntaments per aconseguir sumar esforços, alinear solucions i reutilitzar treballs realitzats.

3.5. Qualitat del servei

L'empresa adjudicatària farà el seguiment de la incidència i, un cop resolta, ho comunicarà a l'ens local corresponent.

Les incidències que entrin via telefònica han de tenir una resposta automàtica i les que entrin per correu o pel formulari d'incidències han de tenir resposta o comunicació de l'estat de la incidència en un termini màxim de 35 hores dins l'horari establert del servei. S'ha de garantir que el temps de resposta especificat es complirà en el 95 % dels casos.

En el termini d'una setmana s'ha de garantir que el volum d'incidències obertes amb el





Diputació de Girona

Àrea de Promoció Econòmica i Noves Tecnologies
Sistemes i Tecnologies de la Informació

volum d'incidències tancades és equiparable.

L'adjudicatari ha de tenir en compte que està parlant en nom de la Diputació de Girona, per la qual cosa és fonamental per al projecte que hi hagi una bona atenció als usuaris dels ajuntaments. La Diputació de Girona podrà posar a la disposició dels ajuntaments una bústia de correu electrònic independent per a qualsevol queixa o suggeriment.

L'empresa adjudicatària ha de poder garantir la continuïtat i la qualitat en el servei d'acord amb els recursos disponibles. També ha de poder garantir quotes de pujada de feina com poden ser els dies previs a festes destacades (Carnestoltes, festes d'estiu, Nadal...) on augmenta el dinamisme del contingut de les webs.

4. Especificacions del contracte

4.1. Obligacions de la Diputació de Girona

La Diputació es farà càrrec del funcionament correcte dels equips que allotgin l'aplicació.

La Diputació oferirà sessions de formació a l'empresa adjudicatària per a l'adquisició dels coneixements de les plataformes utilitzades.

4.2. Requeriments del personal i lloc de treball de l'empresa adjudicatària

- a. Personal. Es requereix d'una persona amb coneixements bàsics de Wordpress, coneixements de les eines del Consorci AOC i coneixements bàsics d'administració electrònica i de gestió d'incidències. Ha de tenir la capacitat i disponibilitat d'ampliar els seus coneixements en aquests tres àmbits, com a mínim durant la posada en funcionament del servei. Ha d'assolir els coneixements necessaris per a realitzar les tasques de forma autònoma, amb poca supervisió dels processos i ha de poder impartir formació tècnica i proposar millores dels processos que se li assignin.
- b. Lloc de treball. Hauran de comptar amb un ordinador amb els requeriments i la configuració necessària per poder utilitzar les eines que fan servir els ajuntaments i utilitzar sistemes de control remot. També Caldrà disposar d'un número de telèfon





Diputació de Girona

Àrea de Promoció Econòmica i Noves Tecnologies
Sistemes i Tecnologies de la Informació

dedicat per a poder redirigir les trucades del número habilitat actualment. Aquesta redirecció podrà ser entre les 9.00 i les 14.00 i caldrà contestar sempre les trucades en nom de la Diputació de Girona.

4.3. Altres obligacions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària assumirà el cost de dedicació de les hores de formació del propi personal de l'empresa fins que la Diputació de Girona aprovi que es disposa dels coneixements mínims. A partir d'aquí, entre l'empresa licitadora i la Diputació hauran d'arribar a un acord justificat de les hores de la jornada que es poden dedicar a aprofundir en els coneixements.

Un cop finalitzat aquest contracte, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar tota la informació i col·laboració necessària en el període de transició i devolució del servei a la Diputació de Girona o a l'empresa que continuarà donant el servei i que adjudicarà la Diputació de Girona mitjançant el procediment administratiu corresponent.

Les tasques de devolució del servei seran acordades per l'ajudicatari actual, el nou adjudicatari i la Diputació de Girona.

4.4. Calendari de posada en marxa

A partir de la data de formalització del contracte l'empresa adjudicatària disposarà d'un mes aproximadament (20 dies hàbils) per tenir disponibilitat del servei i haver realitzat la formació necessària dels seus treballadors. Es preveu que en 20 dies una persona pot assolir els coneixements per atendre amb una qualitat acceptable, però es requereix d'una formació continuada durant uns mesos per a garantir la qualitat de servei que està oferint la Diputació de Girona.

Aquest mes també ha de servir com a període de transició i devolució del servei de l'actual empresa licitadora per tal de poder cobrir amb garanties el canvi en el servei.

