

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS APLICABLE A
L'EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA,
CONSISTENT EN EL SERVEI DE SUPORT EN LA GESTIÓ DE LES BÚSTIES
D'ATENCIÓ ALS USUARIS DE LA XARXA DE BIBLIOTEQUES MUNICIPALS DE LA
DIPUTACIÓ DE BARCELONA.**

SUMARI

1. ANTECEDENTS

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

3.1 Descripció del servei

- 3.1.1 Activitats d'atenció i suport a la bústia d'atenció als usuaris. GBS
- 3.1.2 Activitats relacionades amb la bústia d'atenció als usuaris ebiblio
- 3.1.3 Anàlisi i identificació de millores tècniques i funcionals
- 3.1.4 Informes anuals i mensuals sobre l'execució del contracte.

3.2 Organització del Servei

- 3.2.1 Lloc de prestació del Servei i accés remot al sistema informàtic de la Diputació de Barcelona
- 3.2.2 Posada en marxa del servei
- 3.2.3 Horari de prestació del servei
- 3.2.4 Idioma prestació Servei

4. PERSONAL NECESSARI PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

5. CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE.

6. FINALITZACIÓ CONTRACTE

ANNEX 1- Formularis a incorporar a l'informe mensual que ha de presentar el contractista.

ANNEX 2- Model per a la presentació de l'informe anual i propostes de millores.

1. ANTECEDENTS

La Gerència de Serveis de Biblioteques (en endavant GSB) de la Diputació de Barcelona assessora i dona suport als ajuntaments en la creació i desenvolupament dels serveis bibliotecaris i lidera la Xarxa de Biblioteques Municipals (en endavant XBM) de la província de Barcelona per tal que es pugui garantir l'equilibri territorial, la qualitat del servei en matèria bibliotecària i l'accés igualitari de tota la ciutadania a la informació, el coneixement i la cultura.

La GSB gestiona la bústia d'atenció als usuaris de la pròpia Gerència, que rep consultes, queixes i suggeriments dels usuaris de caràcter general relacionats amb la XBM, així com la tramitació de certes consultes i incidències dels usuaris relacionades amb les tràmits en línia que la Xarxa de Biblioteques Municipals posa a disposició dels usuaris des de la Biblioteca Virtual i que alguns d'ells es gestionen amb el programari Sierra.

Els tràmits en línia són els següents: sol·licitar el carnet de la biblioteca, consultar els préstecs, renovar documents, reservar documents, gestionar l'espai personal del catàleg Aladí, generar un PIN nou del carnet de la biblioteca, modificar el PIN del carnet de la biblioteca, actualitzar les teves dades personals, reservar un ordinador del servei Internet i +, proposar una compra, subscriure's a novetats bibliogràfiques i a butlletins electrònics.

Sierra, és el sistema integral de gestió bibliotecària utilitzat per les biblioteques de la XBM. Entre les principals funcionalitats permet: la gestió de col·leccions, la catalogació, classificació i seguiment de tot tipus de materials bibliogràfics, des de llibres fins a documents digitals; la gestió de determinats serveis bibliotecaris, com ara la gestió de préstecs, reserves, consultes i altres serveis; l'accés digital, és a dir la gestió de materials digitals, facilitant l'accés a aquests recursos des de qualsevol lloc; la generació d'informes estadístics.

Darrerament, i en especial en el període post pandèmia, la comunicació pels canals virtuals amb els usuaris i l'ús en general dels serveis virtuals, ha experimentat un augment molt considerable que s'ha traduït en un increment de les consultes i de les gestions dels usuaris, tant les consultes de caràcter general, com les relacionades amb el tràmits virtuals del programa Sierra.

Per una banda, la bústia gsb.atenciousuari@diba.cat, és una bústia d'atenció als usuaris de caràcter general, és el canal preferent del usuaris on entren consultes, queixes i suggeriments generals relacionats amb el servei de la XBM. El nombre d'entrades mensuals és d'aproximadament 600.

Les queixes són de tramitació senzilla, relacionades per exemple amb les infraestructures de les biblioteques, com ara problemes amb les aplicacions informàtiques, horaris de servei, propostes de millores, etc.

Entre l'any 2018 i 2023 el nombre de consultes es va triplicar i ha anat en augment (de 1.599 l'any 2018 a 7002 l'any 2023). Aquest fet ha provocat un desajust en els mitjans personals i materials que disposa la GSB per poder continuar prestant el servei d'atenció als usuaris amb els estàndards de qualitat correctes La insuficiència de mitjans personals per donar un servei eficaç així com, la inconveniència d'ampliació dels mitjans personals amb que compta

actualment la GSB, fa necessària la contractació d'un servei de suport en la gestió de la bústia d'atenció als usuaris.

Per altra banda, la bústia ebiblio@diba.cat, rep consultes relacionades amb el programa Sierra, definit anteriorment. El nombre aproximat d'entrades mensuals és de 10.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir la contractació dels serveis de suport en la gestió de les bústies d'atenció als usuaris de la XBM de la Diputació de Barcelona següents:

- gsb.atenciousuari@diba.cat
- ebiblio@diba.cat

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

3.1 Descripció del servei

Aquest servei consisteix en atendre i tramitar les entrades de les bústies de la XBM de la Diputació de Barcelona: gsb.atenciousuari@diba.cat i ebiblio@diba.cat realitzades pels usuaris de la XBM, d'acord amb allò previst en la clàusula 3.2 d'aquest plec, relativa a la organització del servei.

En el tramitació de les bústies, en cap cas l'empresa contractista facilitarà als usuaris dades personals, és a dir, la que fa referència per exemple a l'estat o contingut dels registres de dades personals de cada usuari.

3.1.1 Activitats d'atenció i suport a la bústia d'atenció als usuaris de la GSB

Les activitats a realitzar pel contractista relacionades amb la bústia gsb.atenciousuari@diba.cat, estan centrades en tràmits dels usuaris de caràcter general de la XBM de la Diputació de Barcelona següents:

- Atendre i respondre les consultes, queixes de tramitació senzilla, i suggeriments que arriben a la bústia gsb.atenciousuari@diba.cat a través del formulari <https://formularis.diba.cat/diba/biblioteques/atencio-usuari>
Les queixes que haurà de gestionar en cap cas són resolucions complexes, ja que aquestes es derivaran a la GSB de la Diputació de Barcelona.
- Respondre a les sol·licituds d'informació sobre les activitats i serveis de la XBM.
- Reenviar les consultes a les biblioteques afectades i respondre agraïments.
- Actualitzar dades del registre d'usuari, bàsicament correu-e
- Generar nou PIN
- Gestionar renovacions de préstecs i reserves de documents.

- Informar sobre la documentació necessària per accedir als serveis, requisits per fer els tràmits, o qualsevol altra informació relacionada amb l'activitat de la XBM.

3.1.2 Activitats relacionades amb la bústia d'atenció als usuaris ebiblio.

Les activitats a realitzar pel contractista relacionades amb la gestió de la bústia ebiblio@diba.cat, estan centrades en resoldre les consultes, incidències, dubtes específics i actualitzar les dades en els tràmits virtuals dels usuaris relacionats amb que arriben a la bústia a través del formulari: <https://formularis.diba.cat/diba/biblioteques/atencio-usuari>

3.1.3 Anàlisi i identificació de millores tècniques i funcionals.

L'empresa contractista també haurà de fer un anàlisi i identificar les millores tècniques i funcionals relacionades amb la gestió de les bústies, com per exemple la identificació d'incidències repetitives que permetin augmentar les prestacions i el nivell de servei als usuaris interns i externs, fer propostes per reduir les incidències o qualsevol altra proposta que millori el sistema que actualment té implantat la GSB per gestionar les incidències dels usuaris.

Les millores proposades s'inclouran en l'informe anual definit a la clàusula següent d'aquest plec.

3.1.4 Informes anuals i mensuals sobre l'execució del contracte.

L'empresa contractista elaborarà **mensualment** un **informe estadístic** de totes les consultes, gestions i tràmits realitzats en ambdues bústies segons els models facilitats per la GSB que han d'incloure:

- a) Nombre de consultes mensuals per tipologies segons la classificació facilitada per la Gerència. Model A adjunt a l'annex 1.
- b) Nombre de queixes i suggeriments segons la classificació facilitada per la Gerència. Model B adjunt a l'annex 1.
- c) Nombre d'incidències mensuals resoltes. Model C de l'annex 1.

Abans del **dia 5 de cada mes**, l'empresa contractista presentarà l'informe estadístic del mes anterior amb les prescripcions abans indicades. La GSB comunicarà a l'empresa

contractista en un termini màxim de 72 hores posteriors a la recepció de l'informe la seva conformitat o disconformitat amb l'informe presentat.

L'empresa contractista també presentarà un **informe anual** que inclourà ambdues bústies d'un màxim de 20 pàgines amb el resum dels ítems que figuren al model de l'annex 2 del present PPT, l'anàlisi i la identificació de les millores tècniques i funcionals de gestió detectades i la proposta de millora, l'informe anual també ha d'incloure l'evolució del servei mitjançant gràfics i imatges.

Els informes mensuals i l'informe anual es presentaran en format PDF, mitjançant el registre electrònic de la Diputació de Barcelona, també s'enviarà al tècnic responsable del control de la gestió designat per la GSB a l'inici de l'execució del contracte.

3.2. Organització del Servei.

3.2.1. Lloc de prestació del servei i accés remot al sistema informàtic de la Diputació de Barcelona.

El servei es prestarà des de les oficines del contractista que haurà de comptar amb els mitjans tècnics necessaris per al correcte desenvolupament de les prestacions objecte d'aquest contracte.

En virtut de l'organització del treball que tingui implementada l'empresa respecte al treball a distància, i d'acord amb la normativa que regula la modalitat de teletreball, es prestarà en remot sempre que les infraestructures tècniques remotes permetin el correcte desenvolupament de l'activitat i de les prestacions objecte d'aquest contracte.

Les infraestructures tecnològiques (ordinadors i resta de l'equip necessari per la gestió del servei) seran aportades pel contractista. Els equips han de comptar amb programes de seguretat antivirus, que assegurin una protecció sòlida de les dades contra possibles infiltracions de malware, phishing o qualsevol altra programa maliciós que pugui afectar a les dades dels usuaris.

La GSB proveirà l'accés remot necessari a l'empresa contractista per tal que pugui realitzar totes les tasques necessàries en qualsevol dels entorns en el quals estigui configurat el sistema d'informació, i, en tot cas, limitat a la tramitació de la bústia d'atenció a l'usuari i a la de gestió del programa Sierra.

Per accedir al sistema informàtic de la Diputació de Barcelona el contractista podrà escollir entre els 2 tipus de connexió que s'ofereixen:

- Opció 1: Client VPN facilitat per DIBA mitjançant certificat digital nominal que ha de posseir el proveïdor (Indicar si es tracta de DNI-e, FNMT, IdCat o TCAT-P).
- Opció 2: Disposar d'IP pública fixa contractada a través del seu proveïdor d'internet.

La GSB indicarà com fer arribar la informació per donar d'alta l'usuari i donarà suport tècnic en el procés.

Les comunicacions entre l'empresa contractista i la GSB es faran mitjançant el correu electrònic gsb.comunicacio@diba.cat o al telèfon 934 022 241.

3.2.2. Posada en marxa del servei

Per a la posada en marxa del servei l'empresa contractista disposarà d'un termini màxim de 15 dies hàbils des de la formalització del contracte per organitzar el servei.

Abans de l'inici del servei, la GSB proporcionarà un període de capacitat al gestor per tramitar les peticions i consultes dels usuaris i per gestionar el programa Sierra.

Les sessions seran presencials i es portaran a terme a la seu de la GSB al carrer Urgell, núm. 187, Recinte de l'Escola Industrial, Edifici annex al Vagó, 2a. Planta o lloc que la GSB designi dins de la província de Barcelona.

Les sessions de capacitat tindran una durada mínima de 15 hores, les sessions es distribuïran en 3 dies que es programaran amb l'empresa contractista durant el període de posada en marxa del servei.

Durant les sessions de capacitat la GSB entregarà un manual d'ús per gestionar les bústies, que inclou informació sobre diferents temes objecte habitual de consultes.

El contingut del manual podrà ser modificat i actualitzat per la GSB en funció de les noves funcionalitats, necessitats o incidències que es presentin durant l'execució del contracte. Les actualitzacions del manual es comunicaran a l'empresa contractista en un termini màxim de 2 dies hàbils.

3.2.3. Horari de prestació del servei .

Les consultes i incidències presentades pels usuaris s'hauran de respondre en un termini màxim de 72 hores des de la seva presentació, dins l'horari de 8:00h a 20:00h de dilluns a divendres laborables durant tot l'any. La dedicació horària necessària per a prestar el servei dins d'aquest horari la fixarà l'empresa contractista.

En cas que una incidència o una consulta no pogués ser resolta pel contractista, el responsable de l'empresa, informará a la GSB, mitjançant correu electrònic a l'adreça que facilitarà la GSB a l'inici de l'execució del contracte, de la incidència o de la consulta no resolta, en el termini màxim de 72 hores hàbils, i en el seu cas, de la solució provisional aplicada.

3.2.4. Idioma per a la prestació del servei

Les respostes a les consultes i queixes plantejades pels usuaris seran contestades en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya que hagi estat escollida per l'usuari

En cas de rebre alguna consulta en llengua estrangera, el gestor de la bústia podrà utilitzar els recursos lingüístics que ofereix la Diputació de Barcelona, mitjançant el següent enllaç:

<https://llengua.diba.cat/recursos-ling%C3%BC%C3%ADstics-en-l%C3%ADnia>

4. PERSONAL NECESSARI PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

- 1 responsable de la correcta execució del contracte: Serà l'encarregat/da de supervisar l'organització i la correcta execució del contracte, actuant també com interlocutor/a amb la GSB.
- 1 persona encarregada de gestionar les bústies d'atenció als usuaris. L'empresa contractista designarà una persona encarregada de gestionar les bústies per donar cobertura immediata.

Les titulacions i l'experiència exigida al personal designat per a la correcta execució del contracte seran les que figuren a la clàusula 1.10 del PCAP.

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti al personal que tramita la bústia, per tal que en cap supòsit la prestació del servei resti sense cobrir, amb personal suplent amb els mateixos requeriments establerts a la clàusula 1.10 del PCAP i millorats, en el seu cas, com a criteris d'adjudicació en la clàusula 1.11 del PCAP.

5. CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE.

Un tècnic de la GSB serà el responsable del control i seguiment de l'execució del contracte i l'encarregat de coordinar amb l'empresa.

Es realitzarà una reunió virtual al mes per fer el seguiment del contracte. La GSB convocarà, amb 48h d'antelació, a l'empresa contractista a través del correu electrònic. En aquestes reunions es revisaran els documents mensuals presentats i es farà el seguiment del servei.

En cas necessari es podran realitzar un màxim de 5 reunions anuals presencials per atendre alguna incidència crítica, per exemple que afecti al sistema i a l'àmbit tecnològic, o a les dades dels usuaris/es, les reunions presencials es realitzaran a la seu de la Gerència de Serveis de Biblioteques al carrer Urgell núm. 187, Recinte de l'Escola Industrial, Edifici annex al Vagó 2a planta.

6. FINALITZACIÓ CONTRACTE

Finalitzat el contracte i, en el seu cas, les pròrrogues, el responsable de l'organització i del control de l'execució del contracte ha d'esborrar totalment, les dades existents en els equips informàtics utilitzats en la gestió de les bústies, o conservar una còpia amb les dades degudament bloquejades mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació, d'acord amb la clàusula 2.19 apartat 4 lletra r) del PCAP.

ANNEX 1

Formularis a presentar en l'informe mensual del contractista.

Model A informe mensual de consultes per tipologies:

PRINCIPALS CONSULTES PER TEMÀTICA		Nº TOTAL
1	PETICIÓ CONTRASENYES/PIN	
2	CANVI DE DADES	
3	INFORMAR MAIL	
4	CAPTCHA	
5	BAIXES	
6	BIBLIOTECA VIRTUAL	
7	ESPAI PERSONAL/ALADÍ	
8	APP	
9	COL·LECCIÓ	
10	PRÉSTEC	
11	PRÉSTEC INTERBIB	
12	RETORN PRÉSTEC / RENOVAR	
13	CARNETS	
14	DUPLICATS CARNET	
15	PUNTS DEMÈRIT	
16	ACTIVITATS	
17	EQUIPAMENTS	
18	SERVEIS	
19	BIBLIO DIGITAL	
20	SUGGERIMENTS	
21	QUEIXES	
22	Altres	
TOTAL CONSULTES		

Model B mensual per a queixes i suggeriments:

Data	Nom de l'usuari/ària	Correu	Temàtica	Queixa/ suggeriments	Resposta donada	Dades de contacte de l'usuari/ària (telèfon, correu electrònic, adreça)
Nombre total de queixes i suggeriments			Total queixes:			
			Total suggeriments:			

Model C mensual per incidències resoltes:

Data	Descripció de la incidència	Solució adoptada	Data de la resolució de la incidència

ANNEX 2

Model informe resum anual i propostes de millores.

Recompte de consultes anuals:

Tipus de consulta	Nombre total de consultes anuals
PETICIÓ CONTRASENYES/PIN	
CANVI DE DADES	
INFORMAR MAIL	
CAPTCHA	
BAIXES	
BIBLIOTECA VIRTUAL	
ESPAI PERSONAL/ALADÍ	
APP	
COL·LECCIÓ	
PRÉSTEC	
PRÉSTEC INTERBIB	
RETORN PRÉSTEC / RENOVAR	
CARNETS	
DUPLICATS CARNET	
PUNTS DEMÈRIT	
ACTIVITATS	
EQUIPAMENTS	
SERVEIS	

Resum dels informes mensuals presentats.

Mes	Total consultes	Total Incidències	Total Queixes i suggeriments	Total Hores destinades
Gener				
Febrer				
Març				
Abril				
Maig				
Juny				
Juliol				
Agost				
Setembre				
Octubre				
Novembre				
Desembre				
TOTALS				

Propostes de millores tècniques i funcionals relacionades amb la gestió del servei.

Servei afectat	Necessitats detectades	Proposta de millora

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0033321
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de Prescripcions tècniques aplicable al contracte consistent en el servei de suport en la gestió de les bústies d'atenció als usuaris de la XBM de la Diputació de Barcelona.
Codi classificació	D0506SE27 - Serveis obert simplificat

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Marta Cano Vers (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	09/07/2024 07:54

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
4f5992dfbf1557dbb980	https://seuelectronica.diba.cat	

