

Número d'expedient: PACC2024000023

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
DE SUPORT I CONSULTORIA PER A LA GESTIÓ D'ESPAIS D'EXPERIÈNCIA
CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT**

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	2
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ	3
4. CONFIDENCIALITAT	6
5. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS.....	7

1. INTRODUCCIÓ

L'Administració pública, juntament amb la societat, estan vivint un profund canvi que requereix transformar el seu model de provisió i prestació de serveis, i orientar-se cap a serveis àgils, digitals, proactius i personalitzats per tal d'ajustar-se a les necessitats actuals. Això exigeix definir nous serveis i incorporar la visió dels usuaris o destinataris dels mateixos mitjançant nous enfocaments basats en la col·laboració, cocreació, cooperació, i colideració.

El servei que es contracta s'emmarca en el desplegament model d'Atenció ciutadana integral i multicanal aprovat per aquest Ajuntament, el qual inclou un conjunt de conceptes vertebradors, entre els quals es troba la incorporació de la ciutadania en el model de gestió municipal; comptar amb la ciutadania no tan sols com a necessitat sinó com a talent potencial.

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, dos dels seus eixos són:

Eix 1 – Administració Digital. Avançar en la transformació digital i modernització integral de l'Ajuntament, impulsant: una Administració digital oberta, intel·ligent, inclusiva i social; un nou marc de relació amb la ciutadania; el canvi cultural i la transformació de l'estructura productiva i organitzativa; la governança de les dades i l'ús de dades obertes.

Eix 3 – Societat Digital. Afavorir l'apoderament digital de la ciutadania per a construir una societat digital més justa, cohesionada, inclusiva i participativa, a partir de: capacitar i formar la ciutadania en tecnologies digitals; utilitzar les tecnologies per crear ocupació i afavorir la igualtat de gènere i la inclusió social; vetllar perquè els avenços tecnològics protegeixin els drets de la ciutadania; promoure una governança distribuïda; i generar sinergies per a impulsar la intel·ligència col·lectiva.

En aquest context i tenint en consideració la dimensió del projecte de desplegament del model d'atenció ciutadana integral i multicanal, és fa necessària la contractació que ara es proposa.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és el servei de consultoria per a la gestió d'espais d'experiència ciutadana.

Aquest servei inclou el testatge amb la ciutadania dels tràmits i serveis digitals de la l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat abans de la seva posada en funcionament i la revisió dels tràmits i serveis recurrents per a la seva millora contínua, especialment els que tenen un alt impacte bé per la seva volumetria o per la seva complexitat.

La finalitat dels espais d'experiència ciutadana és contribuir a millorar, definir i dissenyar els nous serveis digitals des de l'escola activa de les necessitats, expectatives, dificultats i preferències de la ciutadania en l'accés als serveis i tràmits de l'Ajuntament.

Es realitza mitjançant testatges o altres eines de captació de la satisfacció i necessitats de la ciutadania, ja sigui detectada prèviament per l'Ajuntament i identificada amb col·lectius específics o amb captació expressa.

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. per qualsevol canal.

3. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

3.1 Característiques tècniques del contracte

És objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques, en endavant PPT, la descripció dels treballs i l'establiment de les condicions i criteris tècnics que regeixen el contracte per a la gestió d'espais d'experiència ciutadana.

3.1.1 Funcions específiques del servei

L'empresa contractista ha de realitzar els treballs que s'ajustin a la finalitat del contracte i li siguin encomanats per la persona responsable, relatius a la gestió d'espais de testatge on es puguin **avaluar i provar nous serveis i/o tràmits** multicanals amb la ciutadania abans de llençar-los per ser consumits, **o millorar** els serveis i/o tràmits existents. El testatge farà propostes de redisseny o millora d'acord amb les necessitats de les persones usuàries detectades al testatge.

3.1.2 Relació de tasques a realitzar en el marc d'aquest contracte

D'acord amb l'apartat anterior, a continuació es recullen les línies de treball i tasques a desenvolupar en la **Gestió d'espais de testatge** dividides en 4 blocs:

a) Metodologia per a la realització del testatge:

El Departament de Govern obert de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat farà una proposta d'espais d'experiència Ciutadana basada en les demandes detectades i prioritzades segons criteris d'impacte amb la ciutadania i d'oportunitat.

En la planificació i proposta de les experiències es tindrà en compte la complexitat dels testatges a realitzar que haurà de permetre la simultaneïtat i finalització dels testatges per part de l'empresa adjudicatària en un termini màxim de 2 mesos des de la reunió de l'encàrrec.

Es podran realitzar tantes reunions com es consideri necessari per concretar l'objecte i abast del testatge.

L'empresa contractista haurà de:

- Concretar la metodologia emprada, l'instrument i proposta per la realització del testatge que s'encarregui: un guió detallat, una eina de prototipat o enquesta, que hauran de ser validats per la persona responsable del contracte o per qui es delegui i lliurar la documentació que contingui aquesta informació a l'Ajuntament.
- Fer una proposta de mostra representativa de persones participants i de captació i selecció dels perfils més idonis per a la realització dels testatges, amb el suport i validació de la persona responsable del contracte o de qui es delegui.
- Fer una proposta de realització dels testatges (presencial, online o híbrid) en funció de l'anàlisi dels requeriments del testatge. També haurà de lliurar per escrit una proposta de dinàmiques adequades per cada tipologia, de les solucions tècniques o de prototipat mes adients, amb les eines que l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar.
- Els espais en els quals s'hagin de realitzar el testatges presencialment, els proporcionarà l'Ajuntament.
- Fer les tasques de preparació dels espais de testatge, ja siguin físics o virtuals, per tal que puguin participar-hi persones amb diversitats funcionals (visuals, auditives o de mobilitat) garantint l'accessibilitat d'aquests col·lectius, si l'Ajuntament ho requereix.

b) Serveis de captació i suport a la ciutadania

L'empresa contractista convidarà a participar a les persones que han acceptat participar en el testatge, adjuntant els calendaris i agendes de les potencials sessions de testatge o enquestes i elaborarà elements de suport i guies per facilitar les persones usuàries la realització de testatges (p. ex. guies, resolució de dubtes, ajuda en el procés, etc.)

c) Suport i dinamització del testatge

L'empresa contractista haurà de:

- Preparar tot el material necessari per dur a terme els testatges, ja siguin guions, prototips, perfils de preproducció o entorns de simulació adients, ja sigui en entorns físics o virtuals.
- Realitzar els testatges/enquestes amb un mínim de dues persones com a entrevistadores per complir els calendaris previstos i documentarà els resultats obtinguts en eines destinades a aquesta finalitat que es lliuraran com a documentació a l'Ajuntament.

d) Informes d'avaluació del testatge i control de resultats

L'empresa contractista haurà de:

Lliurar un informe amb els resultats i conclusions del testatge en un període breu (inferior a 3 setmanes des de la darrera entrevista) analitzant factors clau i punts de millora, incorporant elements de disseny gràfics i visuals i una proposta d'indicadors que permetin mesurar quantitativament paràmetres de qualitat dels serveis digitals que son objecte dels testatges.

Realització de sessions de lliurament i avaluació dels informes amb la persona responsable o amb qui es delegui.

Donarà suport a l'elaboració de materials de difusió per a la participació i difusió dels Espais d'Experiència Ciutadana en sessions formatives, jornades, congressos.

Farà el seguiment dels serveis i/o tràmits implantats una vegada transcorreguts sis mesos des del seu lliurament a l'Ajuntament i s'elaborarà i lliurarà el corresponent informe.

3.2 Personal destinat al projecte

Es requereix un equip de mínim 3 perfils professionals conformat per 1 cap de projecte, 1 consultor, 1 analista els quals donaran suport durant tota l'execució del projecte.

Cap de projecte: Professional amb llicenciatura/grau o diplomatura.

Experiència mínima de 2 anys com cap de projecte i experiència en projectes de disseny i millora d'experiència d'usuari (UX).

S'encarrega de liderar, planificar i coordinar els treballs, gestionar i fer el seguiment del servei. Tindrà una visió global de tot el que succeeixi al projecte i serà la persona de referència a la presa de decisions d'alt nivell i l'interlocutor amb l'administració.

Consultor: Professional amb llicenciatura/grau o diplomatura.

Experiència mínima de 2 anys com a consultor, i experiència en projectes de disseny i millora d'experiència d'usuari (UX).

S'encarregarà de coordinar les activitats, donar suport a incidències, elaborar els informes de seguiment, documentar els resultats dels testatges i donar suport als usuaris.

Analista: Professional amb llicenciatura/grau o diplomatura.

Amb experiència mínima d'1 any en projectes de disseny i millora d'experiència d'usuari (UX).

Serà el responsable de fer seguiment de les activitats i l'elaboració de la documentació dels informes de seguiment i dels resultats de les proves.

3.3 Infraestructura

L'empresa contractista està obligat a disposar d'espais físics pel treball del personal destinat al servei, així com aportar els mitjans humans i materials i a realitzar les accions adequades per dur a terme els treballs d'acord amb les característiques dels contractes de serveis de conservació de referència.

3.4 Identitat corporativa

L'empresa contractista, tant pel que fa a la relació amb entitats o persones o amb qualsevol altre mitjà de difusió, haurà de garantir el manteniment de la imatge corporativa de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

3.5 Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat. L'empresa contractista no la podrà fer servir per a altres finalitats sense el consentiment exprés de l'Ajuntament.

En acabar la prestació del servei, els resultats dels testatges, els informes i les dades tractades seran propietat exclusiva de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

4. 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 311/2022, de 3 de maig.

- 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.

5. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

La denominació del tractament de dades personals és "Servei de gestió d'espais d'experiència ciutadana", i la seva finalitat és testar tràmits i serveis municipals abans de posar-los a disposició de la ciutadania.

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.

La Cap del Departament de Govern obert
Ascensión Moro Cordero

