

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA
CONTRACTACIÓ D'EMPRESES EXTERNES PER AL SERVEI
D'ASSESSORAMENT INFORMATIU COMPLEMENTARI EN LA
GESTIÓ DE RESIDUS PER A L'AGÈNCIA DE RESIDUS DE
CATALUNYA, PER L'ANY 2025 (ARC-2025-6).**

ÍNDEX

1. ANTECEDENTS

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

2.1 Objecte

2.2 Característiques del servei

2.3 Detalls dels treballs a realitzar

2.4 Mitjans facilitats per l'Agència de Residus de Catalunya

2.5 Control de qualitat extern

**2.6 Garanties en el tractament de dades de caràcter personal i
confidencialitat.**

3. SOLVÈNCIA TÈCNICA DELS LICITADORS

4. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

5. TERMINI D'EXECUCIÓ

6. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

6.1 Criteris avaluables de forma automàtica

6.2 Criteris avaluables en base a judicis de valor

7. PRESSUPOST I FORMA DE PAGAMENT

1. ANTECEDENTS

L'Agència de Residus de Catalunya (en endavant ARC) ofereix l'assessorament informatiu de caire tècnic, en matèria de residus per via telemàtica i telefònica. Actualment part d'aquest servei està externalitzat.

Per tal de donar continuïtat a la tasca d'assessorament informatiu a partir de la finalització de la contractació actual, es vol efectuar aquesta licitació per a una nova contractació.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

2.1 Objecte

L'objecte d'aquest Plec és definir les condicions tècniques per al desenvolupament d'un servei d'assessorament informatiu en la gestió de residus que reforci les tasques desenvolupades a l'Agència de Residus de Catalunya en aquesta matèria per a l'any 2025. Aquest servei es portarà a terme fora de les instal·lacions de l'ARC.

2.2 Característiques del servei:

- Atenció telefònica durant els dies laborables segons el calendari laboral del municipi de Barcelona en horari de 9:00 a 14:00 i de 15:00 a 17:30 de dilluns a dijous i de 9:00 a 14:00 els divendres
- L'empresa haurà de designar una persona responsable del servei que serà l'interlocutor amb l'ARC pel correcte desenvolupament del servei.
- El servei es desenvoluparà en les dependències de l'empresa adjudicatària.
- L'empresa participant haurà de disposar el material i els equipaments necessaris: oficines, ordinadors, i connexió a Internet pel correcte desenvolupament del servei.
- Software necessari per dur a terme el servei de trucades: seran necessaris els programaris Rainbow (aplicació d'escriptori) i RIAV (aplicació Web).

- Rainbow: Servei de Telefonia Corporativa al núvol – Webphone.

El servei Integral de Veu incorpora la modalitat de Servei de Telefonia Corporativa al núvol anomenat Webphone. Aquest servei està disponible per ambdues plataformes de telefonia Corporativa de la Generalitat de Catalunya OXE – Alcatel i OSV – Siemens i és una potent eina per realitzar Teletreball. El servei incorpora una eina de telefonia basada en un enllaç web, aplicació d'escriptori i/o aplicació d'Smarthphone que té les mateixes funcionalitats dels serveis de veu com si disposés d'un terminal físic com

ara: trucades entre extensions, trucades entrant i sortints cap a la xarxa pública i/o de la Generalitat, grups de captura, conferències, desviament de trucada, etc.

Funcionalitats addicionals: Sincronització de contactes i agenda gràcies a la integració a través de Microsoft Exchange (Outlook) permet xatejar, trucades i compartir d'arxius, Integració amb Gicar (el seu usuari GICAR serà el que utilitzarà per iniciar sessió en aquests serveis) i integració amb Teams (per Rainbow ja disponible i per Circuit properament).

- RIAV: Servei Call Center

El servei Integral de Veu incorpora el servei Xarxa Intel·ligent Avançada de Vodafone, és un servei Call Center que permet gestionar totes les transferències de trucades al Rainbow. El servei incorpora una eina de telefonia basada en un enllaç web amb les següents funcionalitats:

- Generació de desviaments de trucades segons disponibilitat d'agents:
- Assignació de diversos telèfons per agent
- Disponibilitat d'extensions virtuals
- Transferències ateses i cegues
- Grup d'agents de suport

Eines web de gestió:

- Definició d'agents i supervisors, doble paper
- Grups d'agents, assignació de prioritats
- Control d'agents ocupats
- Tipificació de trucades i associació de notes
- Gestió de temps administratius
- Enregistrament gestionada (activar, pausar, reprendre)
- Fitxa de client (dades de contacte, històric de trucades...)

- Requeriments mínims de hardware necessari per dur a terme el servei i que hauran de posar les empreses licitadores per poder donar el servei:

- Versions mínimes del Rainbow/RIAV per Sistemes Operatius:

- Windows: 1.67
- Mac: 1.79
- Android: 1.78
- Rainbow Room: 1.1.3
- iOS: 1.78

- Requisits per l'aplicació Web:

- Google Chrome 70 o superior – cap requisit

- Mozilla Firefox 68 o superior – cap requisit
- Microsoft Edge – cap requisit
- Apple Safari 11 – El micròfon i la càmera no es selecciona des de l'aplicació
- Opera 50 o superior – cap requisit
- Sistemes operatius mínim suportats per l'aplicació d'escriptori:
 - Windows: 7, 8.2 i 10
 - Apple macOS: 10.3, 10.14, 10.15, 11
 - Android OS: 5.1, 6.0, 7.0, 8.0, 9.0, 10 i 11
 - Apple iOS: 11, 12, 13 i 14

2.3 Detalls dels treballs a realitzar

Mensualment aquest servei ha de realitzar:

- Atenció d'aproximadament de 1.250 consultes telefòniques tècniques sobre gestió de residus.
- Resposta a unes 60 consultes tècniques sobre residus i la seva gestió via correu electrònic o altres mitjans.
- Assessorament telefònic sobre el funcionament del Sistema Documental de Residus (SDR), i les diferents aplicacions suportades per l'SDR excepte la Declaració de Residus.
- Assessorament puntual sobre la declaració de residus per a productors i gestors en el període de presentació de declaracions de productors i gestors (aproximadament 3.000 trucades addicionals durant el període gener a abril). Igualment s'ha de prestar assessorament sobre obligacions documentals específiques dels gestors (Annex RAEE, Annex VFU...), transportistes, agents i negocianys. Aquest assessorament inclourà també l'ajuda per l'emplenament de les diferents declaracions dins de l'SDR, així com altres operacions que se'n derivin.
- Altres respostes d'assessorament.
- Control de les consultes rebudes per tipus d'interlocutor, temàtica i via d'entrada.
- Registre de les consultes mitjançant suport informàtic en línia.
- Realització d'informes mensuals sobre la prestació del servei.
- Preparació del resum anual estadístic del servei atès.

2.4 Mitjans facilitats per l'Agència de Residus de Catalunya

Per presentar oferta s'ha de considerar que el desenvolupament de les tasques ha de realitzar-se a la seu de l'empresa adjudicatària.

L'ARC facilitarà formació sobre les eines informàtiques, lliurarà els accessos escaients als tècnics de l'empresa adjudicatària adscrits al contracte i el software necessari per dur a terme el servei de trucades. Alhora transmetrà el coneixement necessari sobre el funcionament de l'ARC.

Prèviament a l'inici del projecte, i durant el seu desenvolupament es faran reunions de coordinació i informatives periòdiques entre l'ARC i l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària facilitarà la formació tècnica corresponent als tècnics que realitzin el servei. Aquesta formació haurà de ser actualitzada periòdicament, i d'acord amb les directrius de l'ARC.

2.5 Control de qualitat extern

S'haurà d'incloure la verificació de la qualitat dels treballs realitzats mitjançant un control de qualitat extern.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una auditoria externa, d'acord amb el procediment que tingui establert.

2.6 Garanties en el tractament de dades de caràcter personal i confidencialitat:

L'empresa declararà que ofereix garanties suficients per aplicar mesures tècniques i organitzatives apropiades en el tractament de dades de caràcter personal, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com, si escau, amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE")

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica,

ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

3. SOLVÈNCIA TÈCNICA DELS LICITADORS

La solvència tècnica o professional dels empresaris s'ha d'apreciar tenint en compte els seus coneixements tècnics, eficàcia, experiència i fiabilitat:

- S'haurà de presentar una relació dels principals serveis o treballs efectuats de la mateixa o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim els tres últims anys, en la qual se n'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat.
- Títols acadèmics i professionals de l'empresari i dels directius de l'empresa i, en particular, de la persona responsable o responsables de l'execució del contracte, així com de les persones tècniques encarregades.

L'empresa adjudicatària disposarà del material, mitjans i del nombre de persones tècniques necessàries per al correcte desenvolupament del servei. Concretament tres persones tècniques a jornada completa amb titulació universitària en l'àmbit del medi ambient i/o tecnològic relacionats amb la tipologia de servei que es descriu en aquest plec tècnic i una experiència mínima d'un any en serveis similars amb la temàtica de gestió de residus.

L'ARC haurà d'estar informada en tot moment de qualsevol canvi de les persones tècniques assignades al servei.

4. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR.

La documentació que es presenti inclourà una memòria descriptiva amb el sistema i/o procediment que utilitzarà el licitador en l'execució del treball, incloent-hi la descripció del programa de treball que constarà com a mínim dels següents apartats:

- Flux dels treballs a realitzar
- Desenvolupament dels treballs a realitzar
 - Protocol de l'assessorament informatiu per via telefònica
 - Protocol de l'assessorament informatiu per via telemàtica
 - Contingut i format del registre de consultes
- Tractament de la informació i desenvolupament d'informes

- Manteniment del recull de Preguntes més freqüents
- Tractament estadístic de la informació recopilada
- Contingut mínim dels informes mensuals
- Contingut mínim de la memòria anual del servei
- Calendari d'entrega dels documents

També s'inclourà a la memòria descriptiva el detall de proposta de realització de les millors proposades, amb una proposta de calendari per les mateixes, si s'escau. Les empreses licitadores han d'indicar l'emplaçament del lloc de treball previst per a la realització de les tasques.

5. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini del contracte serà d'1 de gener de 2025 fins al 31 de desembre de 2025, en el cas que el contracte es formalitzi amb posterioritat, la durada del contracte serà a partir de la data de formalització del mateix i fins el 31 de desembre de 2025.

6. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES.

Les ofertes presentades es valoraran seguint els criteris següents:

6.1. Criteris avaluable de forma automàtica (de 0 a 75 punts)

- Oferta econòmica (màxim 75 punts). Les ofertes econòmiques es puntuaran en base al següent criteri:

$$\text{Puntuació} = \text{Puntuació màxima} \times [1 - (P - P_{\min}) / P_{\min}]$$

on P és l'import de l'oferta i $P_{\min}$ és l'import de l'oferta més baixa.

6.2. Criteris avaluable en base a judicis de valor (de 0 a 25 punts)

1-Valoració de la memòria descriptiva amb el sistema i/o procediment que utilitzarà el licitador en l'execució del treball, incloent-hi la descripció del programa de treball tal com s'indica al punt 4 del plec tècnic (màxim 15 punts).

2- Valoració de les millors aportades addicionalment pel licitador no contemplades explícitament en el plec de prescripcions tècniques. (màxim 10 punts). Concretament es valorarà la presentació d'un model de manual d'usuari que ofereixi diferents tipologies de consultes i respostes associades relacionades amb la gestió dels residus“

7. PRESSUPOST I FORMA DE PAGAMENT:

Pressupost total de la licitació per a la contractació dels serveis descrits en el present plec serà de:

- **100.338,94 €** sense IVA. Afegint l'IVA del 21%, de **21.071,18 €**, l'import total amb IVA inclòs és de **121.410,12€**.

La facturació serà mensual.

Director de l'Àrea d'Informació

Signat electrònicament