



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL CONTRACTE DE SERVEIS DE PRE-CENTRALETA I ASSISTÈNCIA TÈCNICA INTEGRAL A L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE VILASSAR DE DALT

Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la implementació del servei de pre-centraleta i del servei d'assistència tècnica integral a l'administració electrònica.

Termini de posada en marxa

Tots dos serveis hauran d'estar totalment operatius en el termini d'un mes comptat a partir de la formalització del contracte.

Abast

El servei d'assistència tècnica integral a l'administració electrònica oferirà informació sobre qualsevol tràmit, campanya o gestió, resoldrà dubtes i consultes d'ús de les plataformes electròniques municipals o d'altres administracions, orientarà i guiarà en qualsevol aspecte, revisarà i comprovarà la documentació requerida, acompanyarà la presentació de qualsevol tràmit fins que s'emeti el justificant corresponent i facilitarà una completa assistència tècnica, que inclourà la connexió remota a l'equip del tercer en cas de ser necessari.

Aquesta assistència s'haurà de prestar sobre les plataformes electròniques municipals existents i futures.

Les principals plataformes electròniques que a dia d'avui disposa l'Ajuntament de Vilassar de Dalt son:

- Web municipal suportada per Diputació de Barcelona.
- Seu electrònica de l'AOC.
- Plataforma de tramitació electrònica eTRAM 2.0 de l'AOC.
- Govern Obert de l'AOC.
- Portal d'incidències a la via pública actualment amb ATTEND i en tràmit de nova licitació.
- Plataforma de serveis de contractació pública de l'AOC.
- Notificacions electròniques amb eNOTUM.
- Factures electròniques amb eFACT.
- Carpeta ciutadana i el meu espai de l'AOC.
- Reserva de cita prèvia gestionada per Ubintia.



- I qualsevol altra plataforma que existeixi o pugui existir al llarg del temps de contracte.

El servei de pre-centraleta té per objectiu d'atendre totes les trucades de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt en horari de 08:00h a 15:00h de dilluns a divendres, comprovar que el servei que les ha gestionar està disponible i derivar-les si ho està. En cas contrari prendre nota de la trucada per a que pugui ser retornada o convidar a la persona a que truqui en altra moment.

Requisits

En aquest apartat es detallen els requisits dels serveis, alguns d'aquests requisits hauran de ser detallats pels licitadors dins d'una memòria tècnica.

Requisits bàsics

Els requisits descrits en aquest apartat són d'obligat compliment per l'execució del servei d'assistència tècnica integral a l'administració electrònica i que no serà necessari detallar en la memòria tècnica són els següents:

1. **Canals d'atenció:** el servei d'assistència es farà per canal telefònic o per correu electrònic si així ho desitja la persona interessada. 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 a la persona interessada.
2. **Assistència integral a la gestió i tramitació:** l'adjudicatari del servei oferirà una assistència integral en la tramitació, d'inici a fi, per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.
3. **Assistència tècnica:** el servei atendrà qualsevol incidència tècnica o derivada de la falta d'hàbit i/o coneixement del tercer per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.
4. **Control d'auditoria:** el servei haurà de poder ser verificat i auditat, amb aquest objectiu es gravaran totes les trucades d'acord a la legalitat vigent i només s'hi podrà accedir sota autorització expressa del autoritzats designats per l'Ajuntament. L'Ajuntament podrà demanar accés a qualsevol trucada dins de període d'execució del contracte. Totes les atencions hauran d'estar identificades inequívocament.
5. **Assistència remota:** el servei d'assistència integral inclourà, quan sigui necessari per la resolució de la incidència, una plataforma ràpida i eficient de connexió remota a l'ordinador o dispositiu de la persona interessada, sempre sota autorització expressa que haurà de quedar recollida a la gravació.
6. **Horari del servei d'assistència tècnica a la tramitació electrònica:** l'horari de servei serà de 8.00 a 20:00 h de dilluns a divendres els dies hàbils a Vilassar de Dalt.



7. **Horari del servei de pre-centraleta:** l'horari de servei serà de 8.00 a 15:00 h de dilluns a divendres els dies hàbils a Vilassar de Dalt.
8. **Indicadors i pla de qualitat de servei:** el servei d'assistència integral en administració electrònica ha de ser mesurable pel grau de satisfacció de les persones usuàries del servei en valors de 0 a 5, i haurà d'aconseguir un valor mig mensual superior a 4, i assegurant un temps d'espera mig mensual inferior a 2 minuts.
9. **Indicadors volumètrics del servei de pre-centraleta:** serà necessari comptabilitzar el número de trucades rebudes a través del servei de pre-centraleta i, en la mesura del possible agrupar-les pel servei destinatari. Qualsevol altra dada estadística que sigui possible recopilar d'aquest servei serà inclosa en els informes de resultats.

Requisits d'expertesa

Els requisits descrits en aquest apartat són d'obligat compliment per l'execució del servei, i hauran de desenvolupar-se detalladament en una memòria descriptiva, amb l'objectiu de mesurar el grau d'expertesa dels licitadors. Els licitadors hauran d'expressar la memòria tècnica explicant detalladament com desenvoluparan cadascun dels requisits d'expertesa descrits. Cada un d'aquests requisits es valoraran amb la mateixa puntuació de forma proporcional, la relació de requisits i els criteris de valoració són els següents:

Requisit 1: informació d'atenció

El servei d'assistència tècnica integral a l'administració electrònica oferirà una atenció informativa i d'assessorament integral de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu a realitzar a través de les plataformes electròniques de l'Ajuntament o d'altres Administracions Públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- El model de transferència de coneixement bidireccional Ajuntament $\diamond$ Adjudicatari.
- Flux de relació de l'adjudicatari amb els diferents persones interessades.
- Protocol i eines de seguiment per les incidències de segon nivell que hagin de ser derivades a l'Ajuntament.
- Relació de portals i entitats Públiques amb les que es preveu relació, exposant límits, riscos i protocols de gestió.
- Exposició detallada del sistema d'informació que contindrà totes les dades obtingudes i gestionades per l'adjudicatari, plantejament per la seva creació inicial i metodologia per la seva actualització i millora continua.

Requisit 2: Recursos personals i materials

Relació de recursos personals i materials destinats al servei. Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:



- Relació de recursos personals destinats tant al servei de pre-centraleta amb un mínim de dues persones en les hores punta, com al servei d'assistència tècnica integral a l'administració electrònica respectant els mínims establerts en aquest document i tenint en compte que aquests recursos sempre hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment un nivell òptim de servei, complint els criteris de qualitat de servei, inclòs el de satisfacció de les persones usuàries.
- Relació detallada dels recursos materials, concretament: eines i programari informàtic, centraleta de comunicacions i eines d'atenció en assistència telemàtica.

Requisit 3: Control de qualitat del servei

Tant el servei de pre-centraleta com el servei d'assistència tècnica integral a l'administració electrònica inclourà un sistema de recollida del grau de satisfacció de cada atenció sota l'administració i control de l'Ajuntament.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- Que el sistema es basi en un entorn senzill i comprensible, enumerant quins conceptes es mesuren, com se'ls identifica, quines dades recull i com les tracta.
- Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta.
- Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativa sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.

Requisit 4: Pla de gestió i contingència de puntes de servei (desbordament)

Tant el servei de pre-centraleta com el servei d'assistència tècnica integral a l'administració electrònica 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.

Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- Model i protocol d'actuació en situacions de desbordament.
- Model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei.

Requisit 5: Informes de seguiment i millora

Es generaran informes mensuals de la prestació dels serveis tant de la pre-centraleta com el d'assistència tècnica integral a l'administració electrònica que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei, mensuals i de seguiment evolutiu.



Serà important poder disposar de panells de control visuals per verificar i controlar el funcionament del servei en temps real. Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- Els conjunt d'informes proposats, tant informatius com de seguiment, i en concret:
 - La informació i la seva utilitat real.
 - La claredat i concreció de resum.
- El panell de control dels principals indicadors de qualitat, i en concret:
 - Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible.
 - Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta.
 - Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativa sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.

Requisit d'idioma

L'idioma de prestació dels serveis de pre-centraleta i d'assistència tècnica integral a l'administració electrònica es farà com a mínim en català, castellà, anglès o francès, sempre segons preferència del ciutadà.

Requisits d'experiència i seguretat

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària i per personal designat per l'Ajuntament de Vilassar de Dalt. L'adjudicatari assignarà els següents perfils:

- Direcció del projecte: serà la persona encarregada de coordinar-se amb l'Ajuntament i responsable de l'execució del projecte i gestió del seu equip.
- Persones gestores especialistes: seran les persones encarregades de l'execució operativa dels serveis de pre-centraleta i del servei d'assistència tècnica integral a l'administració electrònica. L'empresa adjudicatària assignaran com a mínim 3 persones gestores referents als 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.

Requisits jurídics

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.



- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, modificat pel Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

Qualitat del servei

Acords de Nivell de Servei (SLA)

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

- Valor indicador de qualitat del servei d'assistència tècnica integral a l'administració electrònica: mesurarà per cada atenció la satisfacció amb valors de 0 a 5. La mitja del conjunt d'atencions de cada mes haurà de ser superior a 4 en valor mig.
- Valor indicador temps d'espera tant en el servei de pre-centraleta i el servei d'assistència tècnica integral a l'administració electrònica: en valor mig mensual no podrà superar els 2 minuts.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania i amb el servei d'informàtica de l'Ajuntament 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 degudament justificades.

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 e-mail.

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 como de tipus informàtic.

Penalitzacions per incompliment dels SLA

S'aplicarà una penalització percentual del total de facturació del mes on s'hagi produït l'incompliment. Donada la criticitat del servei, superar 3 incompliments dels SLA suposarà una falta greu i la rescissió del contracte.

Valor indicador de qualitat del servei per sota de 4

Valor de la valoració (en un mes)	% penalització facturació d'un mes
>=3 a <4	10%
>=2 a <3	50%
>=1 a <2	80%
<1	100%

Valor indicador temps mig d'espera per sota de 2 minuts

Temps mig d'espera (en un mes)	% penalització facturació d'un mes
>=2 a <3	10%
>=3 a <4	20%
>=4 a <5	30%
>=5 a <6	40%
>=6 a <7	50%
>=7 a <8	60%
>=8 a <9	70%
>=9 a <10	80%
>=10 a <15	90%
>=15	100%

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 que la que té com objecte el present contracte, tampoc cedir-la 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 o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari 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).

Metodologia i documentació

L'Ajuntament de Vilassar de Dalt 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.

Lloc

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte podran realitzar-se a:

- Presencialment a les dependències de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt.
- Telemàticament amb eines de vídeo conferència, preferentment Microsoft Teams.

A Vilassar de Dalt a data de la signatura electrònica.

El cap d'Informàtica,

Ramon Martínez Mu'ñoz