

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT, DESPLEGAMENT I POSADA EN MARXA D'UN SISTEMA D'ATENCIÓ CIUTADANA I TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA TELEMÀTIQUES PER VIDEOCONFERÈNCIA A L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3.	ABAST.....	2
3.1.	CARACTERÍSTIQUES DE LA SOLUCIÓ	3
3.1.1.	PROCÉS D'ATENCIÓ.....	3
3.1.2.	FUNCIONALITATS	4
3.1.3.	ENTORN TECNOLÒGIC DEL CIUTADÀ	6
3.1.4.	AUDITORIA	6
3.1.5.	INTEGRACIONS.....	6
3.1.6.	DIMENSIONAMENT	6
3.2.	DESPLEGAMENT I POSADA EN MARXA.....	7
3.2.1.	DOCUMENTACIÓ.....	7
3.2.2.	FORMACIÓ.....	8
3.2.3.	TERMINI DE POSADA EN MARXA	8
3.3.	SERVEI DE SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT	8
3.3.1.	HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	8
3.3.2.	ACORD DE NIVELL DE SERVEI	9
4.	SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT.....	10
5.	ESTRUCTURA DE RESPONSABILITATS	12
6.	DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.....	12

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, dins del marc del Model d'Atenció Ciutadana Integral i multicanal (MOSAIC) aprovat, necessita desplegar i consolidar per als propers anys una solució per prestar un servei d'atenció ciutadana i tramitació administrativa de manera telemàtica per videoconferència.

Aquesta solució ha de reunir totes les garanties jurídiques i ha de ser senzilla en el seu ús i compatible amb els sistemes habituals emprats per la ciutadania.

És aquesta una manera d'apropar l'Ajuntament a la ciutadania fent més fàcil, còmode i ràpida la tramitació administrativa, evitant desplaçaments presencials i normalitzant, alhora, l'administració electrònica.

La solució s'haurà d'adaptar també als objectius de la legislació vigent en matèria de procediment administratiu i règim jurídic del sector públic pel que fa a millorar l'eficiència administrativa, afavorint i facilitant l'accés i la relació de la ciutadania per mitjans electrònics i amb l'assistència i acompanyament que sigui necessària, de conformitat als principis d'eficàcia, proporcionalitat i eficiència.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és el subministrament, desplegament i posada en marxa d'un sistema d'atenció ciutadana i tramitació administrativa telemàtiques per videoconferència, que permeti a l'Ajuntament prestar un servei d'atenció ciutadana, d'informació, suport i tramitació similar a l'atenció presencial, amb totes les garanties jurídiques, que sigui senzill en l'ús i compatible amb els sistemes habituals emprats per la ciutadania.

S'inclou també la prestació del servei de suport tècnic i manteniment del sistema al llarg de la durada del contracte.

3. ABAST

Forma part de l'abast del present contracte la posada en marxa d'un sistema d'atenció ciutadana i tramitació administrativa telemàtiques per videoconferència, on s'inclouen les següents prestacions:

- Subministrament, desplegament i posada en marxa
- Servei de suport tècnic i manteniment del sistema

Els serveis es prestaran preferentment en remot i inclouran la mà d'obra, desplaçaments, dietes i qualsevol altre despesa derivada de les actuacions que s'hagin de portar a terme per la seva correcta prestació.

3.1. CARACTERÍSTIQUES DE LA SOLUCIÓ

La solució tecnològica proposada haurà de permetre posar en marxa el servei d'atenció ciutadana i tramitació administrativa mitjançant videotrucades, amb totes les garanties de seguretat, confidencialitat i plena validesa legal.

3.1.1. PROCÉS D'ATENCIÓ

El procés bàsic d'atenció que s'espera amb la solució proposada serà el següent, tot i que és una proposta inicial que pot ser objecte de canvis, adaptacions i millores segons el funcionament de la solució proposada i el nivell d'integració que es pugui assolir amb altres sistemes d'informació utilitzats per l'Ajuntament:

1) Sol·licitud de cita prèvia

El ciutadà demanarà una cita prèvia, fent ús del sistema Cita Prèvia que ja disposa l'Ajuntament i que es fa servir actualment per l'atenció presencial.

2) Convocatòria de la cita

El sistema Cita Prèvia de l'Ajuntament realitzarà la convocatòria de la cita, assignarà una persona de l'equip d'atenció i farà la reserva a la seva agenda.

Aquesta convocatòria li serà enviada al ciutadà interessat pels mitjans que s'estableixin, juntament amb les instruccions per accedir a la cita telemàtica i per aportar la documentació necessària segons el tràmit a realitzar.

En funció del nivell d'integració que es pugui assolir entre la solució proposada i el sistema de Cita Prèvia de l'Ajuntament, l'enviament de la convocatòria al ciutadà interessat es podrà fer automàticament des del sistema de Cita Prèvia de l'Ajuntament, o bé serà l'equip d'atenció l'encarregat de fer-ho amb el procediment manual que es determini. En qualsevol cas, la alternativa de fer-ho manualment haurà d'estar sempre disponible.

3) Aportació de documentació

Seguint les instruccions rebudes i en el cas que el tràmit ho requereixi, el ciutadà aportarà la documentació necessària al repositori de documents facilitat per la solució.

Aquest pas del procés també s'haurà de poder realitzar en el transcurs de la cita amb l'equip d'atenció.

4) Revisió de documentació

La persona assignada de l'equip d'atenció tindrà accés a la documentació aportada i podrà revisar-la abans de la cita, si així es requereix, o durant la cita.

5) Cita

La solució proposada permetrà que el ciutadà i la persona assignada de l'equip d'atenció, en el dia i hora de la cita planificada, puguin iniciar-la obrint la sessió de videotrucada. La correcta identificació del ciutadà per part de l'equip d'atenció es realitzarà dins el marc de la sessió de videotrucada, i amb els mètodes i procediments formals que s'estableixin.

Els sistemes d'informació, aplicacions i eines necessàries per efectuar el tràmit específic sol·licitat pel ciutadà interessat, seran els mateixos que s'utilitzen en l'atenció presencial de l'Ajuntament i que estan a l'abast de l'equip d'atenció.

La proposta incorporarà una descripció detallada del procés d'atenció que es pot implementar amb la solució proposada, especificant els passos que són imprescindibles i els que són opcionals.

3.1.2. FUNCIONALITATS

La solució estarà formada per diferents mòduls o components que aportaran, en el seu conjunt, les següents funcionalitats mínimes:

- Repositori segur de documentació d'ús temporal, compartit entre el ciutadà interessat i l'equip d'atenció de l'Ajuntament, amb una interfície web senzilla d'utilitzar pel ciutadà, i que implementi mecanismes d'autenticació segura per garantir la confidencialitat de la informació dipositada.

Disposarà d'una API que permetrà la integració amb altres sistemes d'informació per fer traspàs bidireccional de documents.

- Videotrucada amb un sistema que disposarà d'una interfície web senzilla i intuïtiva, i que incorporarà les funcions habituals de la majoria dels sistemes de videoconferència existents al mercat, com ara xat, control de volum, sales d'espera, fons virtual, etc.. La sessió de videotrucada serà gravada i emmagatzemada com un document més associat al procés d'atenció.
- Captura i registre d'auditoria amb les activitats associades als processos d'atenció per videotrucada

- Emmagatzematge de tota la informació generada en els processos d'atenció per videotrucada, incloent les gravacions de les videotrucades i el registre d'auditoria.
- Ús de la signatura electrònica amb suport per ValidatedID VIDSigner Remote, AOC Vàlid i AOC Identitats
- Xatbot 24x7 amb interpretació de llenguatge natural, tant per a la ciutadania com per a les persones usuàries de l'Ajuntament
- Creació de cites per videotrucada, per veu, i cites sense concretar a priori el mitjà de comunicació, així com possibilitat de canvi del mitjà durant la cita
- Creació de cites grupals
- Creació de cites amb peticions massives de signatura
- Possibilitat de comunicar al ciutadà interessat la cita planificada, amb les instruccions i procediment a seguir, o procediment manual per fer-ho.
- Possibilitat personalitzar els motius de les cites
- Modificació de dades de les cites
- Consulta de cites per nom, data, correu electrònic, telèfon, departament, número de cita, motiu de la cita, persona encarregada de l'atenció, per estat d'atenció, etc.
- Enviament de recordatoris de cita i d'aportació de documentació mitjançant correu electrònic, SMS i trucada robòtica
- Recordatori de cita interactiu per WhatsApp, que permeti la possibilitat d'anul·lar la cita
- Quadre de comandament de l'estat de les atencions i generació d'informes per seguiment i control del servei
- Configuració de missatges addicionals de protecció de dades i WYSIWYG en enregistraments de videotrucades
- Accessibilitat de videotrucades amb suport per intèrpret de signes i subtitulació manual
- Idiomes: Català, Castellà

3.1.3. ENTORN TECNOLÒGIC DEL CIUTADÀ

Amb l'objectiu de facilitar a la ciutadania l'ús del servei, la solució proposada es podrà utilitzar amb un entorn tecnològic de la màxima simplicitat, sense que siguin necessaris més elements que els següents:

- Ordinador, tauleta o telèfon intel·ligent, amb càmera, altaveu i micròfon
- Bústia de correu electrònic i telèfon mòbil
- Qualsevol navegador web dels més comuns
- Connexió a Internet

El ciutadà no haurà d'instal·lar cap programari adicional al seus dispositius, ni tampoc disposar d'un certificat electrònic.

3.1.4. AUDITORIA

La solució haurà d'incorporar mecanismes de captura i registre de totes les activitats relacionades amb les cites, amb les evidències electròniques corresponents, de manera que en qualsevol moment es disposi de la traçabilitat completa de tots el processos d'atenció ciutadana per videotrucada.

3.1.5. INTEGRACIONS

La solució proposada ha de disposar d'una API per permetre la integració total amb el sistema de cita prèvia utilitzat per l'Ajuntament, de manera que l'equip d'atenció pugui realitzar l'operativa habitual de cita prèvia i enllaçar-la amb la solució proposada, desencadenant automàticament el procés corresponent dins la solució proposada.

El sistema de cita prèvia és un desenvolupament propi, per tant, en el cas que s'hagi de fer alguna evolució del seu codi, serà l'Ajuntament l'encarregat de fer-ho.

3.1.6. DIMENSIONAMENT

El personal de l'Ajuntament que realitzarà les funcions d'atenció ciutadana per videotrucada seran els equips de l'OAC (Oficina d'Atenció Ciutadana) i de l'OAE (Oficina d'Atenció Empresarial), formats per 9 i 2 especialistes respectivament, sense perjudici d'altres oficines que es puguin implementar dins de la vigència d'aquest contracte.

Tenint en compte que aquests mateixos equips de treball realitzen atenció presencial i telefònica, es preveu una concurrència màxima de 2 persones fent atenció per videotrucada simultàniament.

La previsió del nombre d'atencions per videotrucada és d'unes 15 diàries de mitjana, tot i que aquesta és una estimació temptativa que podria superar-se al llarg del contracte.

La proposta inclourà les següents prestacions:

- Signatura electrònica amb ValidatedID VIDSigner Remote i amb un paquet de 500 signatures anuals
- Paquet de 5.000 trucades robòtiques anuals

3.2. DESPLEGAMENT I POSADA EN MARXA

La solució proposada s'haurà de desplegar a la infraestructura pròpia de l'Ajuntament, i la proposta inclourà l'aprovisionament de tots els components de programari que siguin necessaris per la seva posada en marxa, incloent el llicenciament del programari que ho requereixi.

L'Ajuntament posarà a disposició de l'adjudicatari els recursos necessaris de la plataforma de virtualització, el sistema d'emmagatzematge, les comunicacions, la seguretat perimetral, la monitorització i les còpies de seguretat.

Formaran part de la proposta els serveis professionals del projecte de desplegament i posada en marxa de la solució i tots els seus components, on s'inclouen les següents activitats:

- Direcció i coordinació del projecte
- Presa de requeriments
- Disseny tècnic, configuració i personalització
- Documentació
- Formació

3.2.1. DOCUMENTACIÓ

Abans de la finalització del projecte l'adjudicatari lliurarà la següent documentació, que haurà de ser validada i aprovada pels tècnics de l'Ajuntament:

- Document d'instal·lació, configuració i parametrització
- Mapa d'arquitectura de la solució
- Procediments d'operació
- Manual de l'usuari gestor
- Manual de l'administrador del sistema

- Document de funcionalitats
- Documentació tècnica de tots els elements

La documentació s'haurà de lliurar en suport electrònic, en un format estàndard (Microsoft Office, Open Office, Lliure Office o similar) que permeti la seva evolució.

3.2.2. FORMACIÓ

S'inclourà un pla de formació dirigit a l'equip d'atenció de l'Ajuntament que contemplarà, com a mínim, una sessió de formació de 2 hores per cadascú dels 2 grups en que es dividirà l'equip d'atenció.

Els continguts de la formació abastaran totes les funcionalitats de la solució i es tractaran de manera que els assistents puguin assolir els coneixements necessaris per fer un ús eficient de la solució.

3.2.3. TERMINI DE POSADA EN MARXA

El projecte de desplegament de la solució i la seva posada en marxa es farà en un termini màxim de 2 mesos a comptar des de la data de la formalització del contracte.

3.3. SERVEI DE SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT

L'adjudicatari prestarà un servei de suport tècnic i manteniment incloent les següents funcions i activitats:

- El suport tècnic per atendre incidències, peticions i consultes
- La resolució d'incidències que afectin al normal funcionament del sistema
- Les actualitzacions de versió i pegats dels components que formen part del sistema per mantenir-lo actualitzat i permetre la incorporació de noves funcionalitats i millores evolutives de la solució

3.3.1. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'horari mínim de prestació del servei de suport tècnic i manteniment que haurà d'estar garantit per l'adjudicatari durant la vigència del contracte serà de 8:00 a 18:00 tots els dies laborables. Es valorarà estendre aquest horari fins les 20:00.

Els dies laborables seran els definits pel calendari oficial de la ciutat de Sant Feliu de Llobregat.

3.3.2. ACORD DE NIVELL DE SERVEI

La qualitat dels serveis prestats es mesurarà atenent a les següents mètriques, que formaran part de l'Acord de Nivell de Servei (ANS):

- Temps de resposta dels serveis de suport tècnic i manteniment correctiu
- Temps de resolució dels serveis de suport tècnic i manteniment correctiu

El licitador inclourà a la seva proposta els seus compromisos per aquestes mètriques, que compliran amb els mínims demanats i seran objecte de valoració.

Es defineixen quatre nivells de prioritat dels casos amb els següents objectius de compliment mínims pels temps de resposta i temps de resolució:

Servei	Prioritat	Temps de resposta		Temps de resolució	
		Condicció	Objectiu	Condicció	Objectiu
Suport Tècnic Manteniment correctiu	Molt Alta	<= 2h	95%	<= 4h	95%
	Alta	<= 4h	95%	<= 8h	95%
	Mitja	<= 8h	90%	<= 16h	90%
	Baixa	<=12h	80%	<= 48h	80%

Es defineix com a **Temps de resposta** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, fins que el prestador del servei inicia les accions específiques per resoldre el cas, incloent l'anàlisi i avaluació preliminar del mateix i la comunicació a l'interessat d'un compromís de temps de resolució.

Es defineix com a **Temps de resolució** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, fins que el cas queda resolt o bé fins que s'habiliten els mecanismes per anular temporalment l'impacte en els serveis.

Els temps transcorreguts es consideren dins la finestra de servei, per tant, per la seva mesura es comptabilitzarà només el temps transcorregut dins la franja horària de prestació de servei. Tanmateix, per la seva mesura no es tindran en compte les aturades de servei planificades, ni el temps d'espera per les actuacions d'altres proveïdors de serveis o altres actors que intervinguin en la resolució del cas.

La resposta a les incidències ha de ser l'adequada per garantir en primer lloc una ràpida recuperació del servei o element afectat, i en segon lloc, la resolució permanent del problema que ha causat la incidència. L'objectiu és que el temps de resposta sigui el més reduït possible, per resoldre incidències en el decurs de les atencions que es facin.

Com a norma general, els casos es classificaran en les següents prioritats en funció de les particularitats de cadascun:

- **Prioritat Molt Alta**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte molt greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Tall de serveis al ciutadà
- Afectació a la seguretat física dels sistemes centrals
- Incidència de seguretat, risc de seguretat de la informació
- Situació d'emergència
- Afectació a processos crítics de l'organització

- **Prioritat Alta**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC al ciutadà
- Impacte en el normal desenvolupament de les activitats en punts d'Atenció Ciutadana
- Afectació a processos importants de l'organització
- Afectació a un conjunt d'usuaris, impossibilitant totalment el desenvolupament de les seves feines

- **Prioritat Mitja**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte lleu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC d'ús intern
- Afectació a processos generals de l'organització
- Afectació a un usuari, impossibilitant totalment el desenvolupament de la seva feina

- **Prioritat Baixa**

S'aplicarà als casos no inclosos en cap de les prioritats superiors.

En cas de conflicte en la classificació, la prioritat dels casos la determinarà l'Ajuntament atenent altres criteris de criticitat, urgència i impacte en l'organització i els serveis oferts a la ciutadania.

4. SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT

La supervisió, control i seguiment del projecte de desplegament i posada en marxa del sistema, així como de la posterior prestació del servei de suport tècnic i manteniment requeriran de la comunicació i coordinació permanents entre els responsables assignats per l'adjudicatari i l'equip tècnic designat per l'Ajuntament.

El mecanisme principal per la comunicació i coordinació seran les reunions periòdiques, on seran presentats i exposats els següents documents de control i seguiment elaborats per l'adjudicatari, en funció de la fase del contracte:

- **Informe d'execució de projecte de desplegament i posada en marxa**
Amb la periodicitat que es determini, aquest informe tractarà els aspectes operatius de l'execució del projecte:
 - Situació del projecte, planificació general i priorització d'activitats
 - Valoració dels aspectes més rellevants del projecte:
 - Planificació i desviacions
 - Abast i desviacions
 - Cost i desviacions
 - Riscos i accions de mitigació
 - Assegurament de la qualitat
 - Gestió de canvis
 - Gestió de comunicacions
 - Coordinació amb els diferents actors
- **Informe de prestació del servei de suport tècnic i manteniment**
Amb la periodicitat que es determini, aquest informe tractarà els aspectes més globals de la prestació dels serveis:
 - Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'activitat del període i evolució
 - Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'acompliment de l'ANS del període i evolució
 - Anàlisi de la situació del servei i evolució
 - Revisió de les incidències més rellevants del període i afectació als serveis
 - Propostes d'accions de millora
 - Presa de decisions
- **Informe d'ús del sistema**
Amb les periodicitats setmanal, mensual i anual, aquest informe inclourà informació estadística, mètriques i indicadors de l'ús del sistema, de manera separada per l'OAC i per l'OAE.

Addicionalment, l'adjudicatari elaborarà els informes específics i la documentació associada que l'equip tècnic de l'Ajuntament pugui demanar pel correcte control i seguiment del contracte, com poden ser informes específics pel seguiment del projecte, informes d'incidències que hagin provocat un tall de servei greu, informes d'activitats especials, etc..

Per les reunions que es portin a terme, l'empresa adjudicatària elaborarà una acta de reunió que lliurarà a l'equip designat per l'Ajuntament en un termini màxim de dos dies hàbils des de la data de celebració. L'Ajuntament disposarà de tres dies hàbils, comptats des del lliurament de l'acta, per a la seva validació o per comunicar les correccions que estimi necessàries.

El format i contingut dels informes, actes i altres documents lliurats hauran de ser validats per l'equip tècnic de l'Ajuntament, i s'adaptaran al llarg del contracte a les necessitats de cada moment.

5. ESTRUCTURA DE RESPONSABILITATS

L'empresa adjudicatària assignarà al contracte la següent estructura de responsabilitats mínima:

- **Responsable de Serveis**

La persona responsable de serveis serà la persona referent global única encarregada de les següents funcions:

- Garantir l'atenció als responsables de l'Ajuntament
- Donar visibilitat global de la prestació dels serveis
- Assegurar la qualitat dels serveis en tots els seus àmbits
- Vetllar activament per l'assoliment dels acords de nivell de servei
- Garantir la correcta capacitat operativa i dimensionament de l'equip de treball assignat al contracte, així com la seva organització i coordinació
- Realitzar el seguiment i control dels recursos assignats al contracte, els costos i l'esforç dedicat
- Elaborar informes de situació i evolució dels serveis amb les anàlisis quantitatives i qualitatives

- **Cap de Projecte**

La persona designada com a Cap de Projecte serà l'encarregada de les funcions habituals per aquest perfil professional:

- Gestionar i controlar els recursos assignats al projecte de desplegament i posada en marxa
- Elaborar els plans de projecte atenent l'abast, costos, calendari i horari, recursos, tasques, riscos i altres factors que puguin incidir en el projecte
- Gestionar els canvis, riscos i comunicacions
- Assegurar la qualitat dins l'àmbit del projecte
- Elaborar informes de situació i evolució del projecte amb les anàlisis de les desviacions
- Coordinar l'execució de tasques amb altres proveïdors involucrats quan sigui necessari

Per la seva part, l'Ajuntament designarà una persona responsable del contracte amb les funcions de direcció, comprovació i vigilància de la prestació dels serveis. Per determinats àmbits tècnics, aquestes funcions podran ser delegades a altres membres de l'equip tècnic de l'Ajuntament.

6. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Abans de finalitzar el contracte l'adjudicatari lliurará a l'Ajuntament tota la informació del sistema i la relacionada amb la prestació del servei, en un format que s'haurà

d'acordat prèviament i que faciliti el traspàs de la mateixa cap a un altre sistema d'informació, així com el suport tècnic necessari per portar a terme aquest traspàs.

La informació lliurada serà analitzada i verificada per l'equip tècnic de l'Ajuntament, i la seva aprovació determinarà l'assoliment de la devolució del servei.

Manuel González Maya
Cap del Departament de Sistemes
d'Informació

Sandra Merino Martín
Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana

