



DILIGENCIA per fer constar que en el títol d'aquest Plec de prescripcions tècniques, s'ha detectat una error material,

on diu: PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RECORDATORI, CONFIRMACIÓ I ANUL·LACIÓ DE CITES PER MISSATGERIA INSTANTÀNIA PER L'OMAC I L'OGAT MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT DE TRAMITACIÓ SIMPLIFICADA ABREUJADA.
ha de dir: PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RECORDATORI, CONFIRMACIÓ I ANUL·LACIÓ DE CITES PER MISSATGERIA INSTANTÀNIA PER L'OMAC I L'OGAT MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PER RAONS TÈCNiques, D'ADORD AMB L'ARTICLE 368.A)2 DE LA LLEI 9/2017 DE 8 DE NOVEMBRE DE CONTRACTES DEL SECTOR PÚBLIC.

Lleida, a la data de la signatura electrònica

Responsable coordinador d'informàtica i tecnologia

En dono fe,
El secretari general de l'Ajuntament de Lleida

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RECORDATORI, CONFIRMACIÓ I ANUL·LACIÓ DE CITES PER MISSATGERIA INSTANTÀNIA PER L'OMAC I L'OGAT MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT DE TRAMITACIÓ SIMPLIFICADA ABREUJADA

OBJECTE DE LA DESPESA:

La contractació d'un servei automàtic de recordatori, confirmació i anul·lació de cites per missatgeria instantània.

REQUERIMENTS GENERALS

- Aquest servei ha d'estar integrat amb la plataforma de gestió de torns QMATIC per tal de poder fer els recordatoris, confirmacions i anul·lacions de forma automàtica. A tal efecte, l'Ajuntament proporcionarà les API's necessàries per a fer la integració i una connexió VPN per poder accedir a les mateixes.
- En quant a la missatgeria instantània, es donarà preferència a la comunicació via WhatsApp per la seva penetració, usabilitat, senzillesa i immediatesa. I en el seu defecte, es farà a través d'SMS.
- Caldrà facilitar un número de mòbil exclusiu i homologat per WhatsApp.
- Caldrà oferir els serveis de recordatori, confirmació i anul·lació de cita prèvia. Es programaran tots els missatges de resposta automatitzada i de flux conversacional automatitzats necessaris per utilitzar el servei i que es consensuaran amb els tècnics municipals.
- Els missatges es programaran en dos idiomes: català i castellà
- També s'inclouen els correctius d'aquesta programació i dels missatges que siguin necessaris per millorar la resposta.
- Caldrà disposar d'estadístiques del número de missatges utilitzats i de les conversacions iniciades per l'Ajuntament.

Tot el servei en el seu conjunt s'haurà de contemplar com un "servei claus en mà" ajustat al contingut d'aquesta licitació, complint les lleis i normatives vigents i segons els requeriments dels serveis tècnics municipals.

OBJECTIUS DEL SISTEMA IMPLEMENTAT

L'objectiu del sistema implementat és reduir l'absentisme de les persones usuàries de la cita prèvia i optimitzar al màxim els recursos de l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana i de l'Oficina d'Atenció i Gestió Tributària.





A tal efecte, s'analitzaran les diferents opcions i s'aniran ajustant les configuracions necessàries fins disposar del model que compleixi amb l'objectiu.

DEFINICIÓ DEL SERVEI

Es realitzarà una definició del servei i dels fluxes conversacionals. En aquesta definició es farà conjuntament amb els tècnics municipals de Serveis Digitals i de les dues oficines d'atenció (OMAC i OGAT).

El servei ha de permetre:

- Enviar un recordatori de la cita
- Confirmació automàtica: la persona receptora del missatge ha de poder confirmar la cita responent el missatge amb un text
- Anul·lació automàtica: la persona receptora del missatge ha de poder anul·lar la cita responent el missatge amb un text
- Enviar informació addicional per la realització del tràmit (documentació requerida, informar de com realitzar el tràmit per internet, informar dels punts de suport digital i del servei telefònic d'assistència a la tramitació, etc)

ADAPTACIÓ DEL MODEL

Un cop realitzada la definició del servei, es posarà en producció i es realitzarà un seguiment intensiu per valorar els resultats de la definició servei.

REQUERIMENTS DEL MANTENIMENT

El servei ha de cobrir les necessitats i objectius plantejats en els apartats titulats "Objecte de la despesa" i "Objectius del sistema implementat". En concret ha de complir tots els requeriments i les especificacions següents:

- El servei de suport ha de permetre realitzar consultes i atenció i resolució de les possibles incidències per telèfon o per correu electrònic. L'horari d'assistència i recepció incidències serà 8x5, exceptuant dies festius d'àmbit nacional.
- L'adjudicatari establirà un temps de resposta i un temps de resolució d'aquestes peticions, segons la categoria de la petició. En cas d'incidències considerades crítiques pels serveis tècnics municipals, el temps de resposta serà de màxim 4 hores, i el temps de resolució no superior a dos dies.
- Si les peticions o incidències haguessin de requerir d'un temps de resolució major i justificat, es notificarà als serveis tècnics municipals per decidir les actuacions a fer i no computaria a efectes de SLA i possibles penalitzacions mentre estigués pendent de decisió.
- En qualsevol cas, les actuacions es faran sempre sota la supervisió i coordinadament amb els serveis tècnics municipals.



- L'adjudicatari garantirà el suport d'implantació, funcional, operatiu i evolutiu durant tota la durada del contracte. Així com també del manteniment dels sistemes operatius, els quals hauran d'estar sempre actualitzats la darrera versió.
- L'adjudicatari garantirà el manteniment general, correctiu i evolutiu de les aplicacions, eines i sistema operatiu, així com l'assistència tècnica, suport i serveis associats, al llarg de la durada del contracte.
- L'adjudicatari garantirà totes les modificacions, adaptacions i millores que siguin necessàries per canvis normatius o legislatius. Així com personalitzacions per canvis procedimentals que no suposin un canvi substancial de l'estructura de la solució.
- L'adjudicatari garantirà totes les modificacions i millores que puguin incorporar genèricament l'eina de gestió durant la vigència del contracte.

INTERLOCUTOR ÚNIC O PREFERENT

L'adjudicatari haurà d'assignar un interlocutor únic o preferent (Gestor de Servei) per a tota la durada del contracte.

Aquest interlocutor serà el punt de contacte continuat per a tots els aspectes de seguiment, informes i control del servei.

Aquest interlocutor es reunirà periòdicament amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida. Aquestes reunions podran ser presencials o telemàtiques.

La seva disponibilitat telefònica per atendre consultes o requeriments serà continuada i il·limitada dins dels límits raonables en aquests casos, i sempre en horaris comercials (no és necessària una dedicació a temps complet ni d'altíssima disponibilitat).

RECURSOS HUMANS EMPRATS

L'adjudicatari disposarà de tots els recursos humans i materials requerits i adequats per a la gestió dels serveis contractats durant tot el període de vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable de les actuacions de tot el personal a càrrec seu, i serà l'única responsable dels danys a persones, materials o tercers per les accions realitzades pels seus treballadors o per efecte del servei executat. Per això, haurà de disposar d'una assegurança que cobreixi qualsevol incidència que pogués succeir durant l'execució del servei.

La naturalesa administrativa de la contractació exclou qualsevol vinculació laboral o funcional entre el personal del contractista, o dels seus subcontractats i l'Ajuntament de Lleida.

OBSERVACIÓ DE LA LEGALITAT VIGENT

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent.



L'Ajuntament de Lleida queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part dels adjudicataris.

Els adjudicataris assumiran a càrrec seu qualsevol tipus de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

Els adjudicataris hauran de descriure amb detall les mesures que s'aplicaran amb l'objectiu de garantir, explícitament:

- Els requeriments de la LOPD en matèria de seguretat i protecció de dades, així com allò que es pugui veure afectat per l'ENS i ENI, quan escaigui.
- La confidencialitat i integritat de les dades corresponents a l'Ajuntament de Lleida.
- La prevenció de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials.
- Les lleis específiques que regeixin els procediments administratius, etc. en l'Administració Pública, especialment les següents:
 - Llei 39/2015 del "Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques"
 - Llei 40/2015 del "Règim Jurídic del Sector Públic"
 - Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de règim local de Catalunya
 - Decret 26/2010 de Règim Jurídic i de Procediment de les Administracions Públiques de Catalunya
 - Decret 29/2010 del "Ús dels Mitjans Electrònics al Sector Públic de Catalunya"

Seguretat i confidencialitat

L'empresa adjudicatària mantindrà la màxima reserva i confidencialitat respecte qualsevol de les dades de què pugui disposar amb motiu de l'execució del contracte. Qualsevol infracció es qualificarà de falta greu i pot suposar causa per a la resolució del contracte, sense perjudici d'altres responsabilitats que se'n puguin derivar.

L'empresa adjudicatària es comprometrà i acceptarà el compliment de les obligacions següents:

- Tractar com a confidencial tota la documentació i informació, sigui en format escrit, oral o electrònic, lliurada o revelada per l'Ajuntament de Lleida, així com qualsevol informació referent a detalls tècnics, comercials, contractuals o d'organització rebuts al llarg de la seva col·laboració i utilitzar aquesta informació únicament per a la prestació dels serveis convinguts i objecte d'aquest Plec. La durada d'aquesta obligació és de caràcter indefinit i es mantindrà en vigor durant la prestació del servei contractat i amb posterioritat a la seva finalització, independentment de la causa.
- Respectar totes les mesures de seguretat, tècniques i organitzatives que l'Ajuntament de Lleida estableixi per garantir la confidencialitat i integritat de la informació.
- L'empresa adjudicatària establirà i nomenarà un responsable de seguretat per a la realització del contracte. Aquest responsable vetllarà per mantenir els nivells de seguretat establerts per l'Ajuntament de Lleida i mantindrà actualitzada la situació dels usuaris que accediran als sistemes d'informació de l'Ajuntament de Lleida, tant per a les accions d'alta, baixa i esmena com per als perfils dels serveis que utilitzaran. Així doncs, l'empresa adjudicatària haurà de tenir implantats els sistemes necessaris



perquè el seu personal tingui accés únicament a aquelles dades i recursos de l'Ajuntament de Lleida necessaris per al desenvolupament del seu treball.

- L'empresa adjudicatària haurà de posar immediatament en coneixement de l'Ajuntament de Lleida qualsevol fallada detectada que pugui posar en perill la seguretat i confidencialitat de les dades i documents objecte d'aquest acord.

Prevenió de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials

L'empresa adjudicatària haurà de complir estrictament amb allò que disposa la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de riscos laborals i les disposicions de desenvolupament o complementàries.

Resolució del contracte i traspàs d'informació i aplicacions

En cas de resolució del contracte, l'empresa adjudicatària del present concurs es farà responsable de la transmissió completa, i de forma correcta, de tota la informació necessària per a la continuació del servei cap al seu nou entorn, així com del possible cost propi d'aquest traspàs d'informació.

Es duran a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.

Lleida, en la data de la signatura electrònica

Xavier Pinyol Esteban
Responsable Coordinador d'Informàtica i Tecnologia