

Àrea / Unitat Àrea d'Organització, Governança i Economia Sistemes i TIC JPS		
Codi de verificació  5I3W031S4U6Y4G611B4V		
Document TIC19I000Y	Expedient 21549/2025	Data 31-01-2025

Persona interessada de l'expedient
Ajuntament del Prat de Llobregat Sitic

Assumpte
Plec de prescripcions tècniques que regiran el
contracte de serveis per l'assistència tècnica
integral a l'Administració Electrònica de
l'Ajuntament del Prat de Llobregat

Adreça de l'activitat

Plec de prescripcions tècniques que regiran el contracte de serveis per l'assistència tècnica integral a l'Administració Electrònica de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

1. Objecte del contracte

La finalitat del servei és l'assistència tècnica integral a l'administració electrònica. La prestació del servei consisteix en l'atenció, suport, resolució d'incidències i consultes a tots els tercers (ciutadania, empreses, autònoms i entitats) en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament de les diferents plataformes electròniques públiques.

2. Termini de posta en marxa del servei

El servei, amb totes les seves funcionalitats, haurà d'estar totalment operatiu en el termini de d'un mes, comptat a partir de la formalització del contracte.

3. Abast

El servei objecte del contracte té per objectiu oferir un suport i assistència integral a tots els tercers que s'interrelacionen amb l'Ajuntament del Prat (ciutadania, entitats, empreses, autònoms, etc) a través de les diferents plataformes electròniques, existents o futures, de l'Ajuntament.

El servei oferirà en una mateixa trucada 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 complerta assistència tècnica, que inclourà la connexió remota a l'equip del tercer en cas de ser necessari.

Les principals plataformes electròniques a les que el servei donarà assistència són:

- Web municipal.
- Seu electrònica.

- Govern Obert (dades obertes, transparència, participació, rendició de comptes).
- Plataforma de gestió d'actius esportives i de lleure (Deporwin).
- Altres (Moodle, NextCloud, etc).

Adicionalment, tot i no ser una plataforma pròpia de l'Ajuntament del Prat, també es donarà servei a les següents plataformes:

- Plataforma del Departament de l'Ensenyament la Generalitat de Catalunya.
- Plataforma del Consell Comarcal del Baix Llobregat.

El suport es prestarà en les mateixes condicions que la prestada als serveis propis de l'Ajuntament, entre d'altres actuacions es gestionarà el suport integral a la matriculació d'escoles bressol, primària, infantil, secundària, subvencions o beques menjador.

4. Requisits

En aquest apartat es detallen els requisits del servei, alguns d'aquests requisits hauran de ser detallats per els licitadors dins d'una memòria tècnica.

4.1. Requisits bàsics

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

R-GEN-001. Canals d'atenció: el servei d'assistència es farà per canal telefònic, i addicionalment si així ho desitja el tercer, per correu electrònic i altres. 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 al tercer.

R-GEN-002. Assistència integral a la gestió i tramitació: el servei donarà una assistència integral en la tramitació, d'inici a fi, per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.

R-GEN-003. Assistència tècnica: el servei atindrà 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.

R-GEN-004. 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 numerades per la seva correcta i ràpida identificació (AtencioID).

R-GEN-005. Assistència remota: el servei inclourà , quan sigui necessari per la resolució de la incidència, una plataforma ràpida i eficient de connexió remota al PC del tercer, sempre sota autorització expressa que haurà de quedar recollida a la gravació.

R-GEN-006. Horari del servei: l'horari de servei serà de 8.00 a 20:00 h de dilluns a divendres (per tots els dies hàbils).

R-GEN-007. Indicadors i pla de qualitat de servei: ha de ser mesurable per el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei, que haurà de tindre un valor mig mensual major a 4 sobre 5 (o proporcional segons l'escala màxima que s'utilitzi), assegurant un temps d'espera mig mensual inferior a 2 minuts.

R-GEN-008. Indicadors i pla de qualitat de servei: el sistema disposarà d'una API que permeti interactuar amb qualsevol taula/dada generada pel sistema. Caldrà disposar de crides específiques

que simplifiquin l'obtenció de conjunts d'informació estratègics, permeten acotar temporalment. Per exemple: nombre de consultes, valoració del servei, tem mig de resolució, evolució mensual del nombre de consultes, evolució mensual satisfacció, evolució mensual temps mig de resolució, distribució atencions per categories, per franges horàries, per dia i hora, etc.

4.2. Requisits 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 tècnica descriptiva, amb l'objectiu de mesurar el grau d'expertesa dels licitadors. Els licitadors hauran de presentar 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:

001. Informació d'atenció: el servei 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 <—> Adjudicatari.
- Flux de relació de adjudicatari amb els diferents tercers.
- Protocol i eines de seguiment per les incidències de segon nivell que hagin de ser derivats 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.

002. 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 al servei, 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 (inclosos el de satisfacció de les persones usuàries).
- Relació detallada dels recursos materials, concretament: eines i programari informàtic, centraleta de comunicacions, eines d'atenció d'assistència telemàtica.

003. Control de qualitat del servei: el servei 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 esquema senzill i comprensible, enumerant quins conceptes cal mesurar, com els identifica, quines dades recull i com les tracta.
- Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta.
- Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.

004. Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows): el servei 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 d'overflow.
- Model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei.

005. Informes de seguiment i millora: es generaran informes mensuals de la prestació del servei 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 (dashboard) 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'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.

006. Govern Obert i rendició de comptes: es facilitarà un sistema que permeti publicar la informació i indicadors del servei als portals de Govern Obert.

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

- El sistema i protocol tecnològic proposat per accedir a la informació del servei.
- El període d'actualització i posa a disposició de la informació.
- El detall i abast de la informació a la que es tindrà accés.

Idioma de prestació del servei: es farà com a mínim en català, castellà, anglès o francès, sempre segons preferència del ciutadà.

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

- Proposta de prestació del servei en d'altres idiomes, detallant a la proposta els idiomes, el compromís de disponibilitat i els criteris de qualitat de servei.

008. Innovació i proactivitat del servei: la innovació i la proactivitat del servei són pilars fonamentals per garantir un servei eficient, àgil i adaptat a les necessitats actuals i futures. En un entorn digital en evolució constant, aquestes qualitats no només permeten optimitzar processos i reduir costos, sinó també anticipar-se als desafiaments, oferint solucions que milloren l'experiència ciutadana, alhora que enforteixen la confiança en l'administració pública. Apostar per propostes innovadores i proactives és invertir en un servei que no sols compleix, sinó que supera expectatives, impulsant la transformació digital de manera sostenible i efectiva.

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

- Especificar elements innovadors del servei fent ús intensiu de les noves tecnologies.

- Proposta de possibles accions proactives a realitzar amb el servei ofert, sense que suposin un cost addicional per l'Ajuntament. Exposant els casos d'ús, la seva motivació i importància.
- Proposta per gestionar la posta en explotació dels serveis proactius: planificació, metodologia, eines, valoració (ciutadania, entitats i empreses) i retiment de comptes (retorn i mesurament del impacte de l'actuació).

4.3. Requisits experiència i seguretat

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària i per personal designat per l'Ajuntament del Prat de Llobregat. 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.

Es necessària experiència mínima d'un any demostrable en el servei descrit en d'altres Administracions Públiques. També serà necessari acreditar formació en Administració Electrònica del sector públic.

- Persones gestores especialistes: seran les persones encarregades de l'execució operativa del servei. L'empresa adjudicatària assignarà com a mínim 3 persones gestores referents al projecte.

Es necessària experiència mínima d'un any demostrable en el servei descrit en d'altres Administracions Públiques. També serà necessari acreditar formació en Administració Electrònica del sector públic

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.

4.4. Requisits jurídics

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

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, i actualitzacions, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en l'àmbit de l'Administració Electrònica
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) , incloent-hi les actualitzacions.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

- Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

5. Qualitat de servei

5.1. Acords de Nivell de Servei (SLA)

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

- **Valor indicador de qualitat del servei:** 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:** en valor mig mensual no podrà superar els 2 minuts.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de la corporació municipal de Tecnologia 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 així valorades.

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.

5.2. Penalitzacions per incompliment dels SLA

S'aplicarà una penalització % 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 (ha de ser ≥ 4 sobre un màxim de 5)

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació d'un mes
De $\geq 3,5$ a $< 4,0$	20%
De $\geq 3,0$ a $< 3,5$	40%
De $\geq 2,5$ a $< 3,0$	70%
De $\geq 2,0$ a $< 2,5$	80%
De $\geq 1,5$ a $< 2,0$	90%
< 1	100%

Valor indicador temps d'espera (ha de ser ≤ 2 minuts)

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació d'un mes
De > 2 a < 3	10%
De ≥ 3 a < 4	20%
De ≥ 4 a < 5	30%
De ≥ 5 a < 6	40%

De >=6 a <7	50%
De >=7 a <8	60%
De >=8 a <9	70%
De >=9 a <10	80%
De >=10 a <15	90%
> 15	100%

5.3. 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 copia o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a 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, 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 3/2010, de 8 de gener.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

6. Metodologia i documentació

L'Ajuntament del Prat 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.

7. Lloc

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran en les dependències de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

8. Propietat de les dades

Les dades tractades amb aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

El Prat de Llobregat

