

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ D'EMPRESSES EXTERNES PER AL SERVEI D'ASSESSORAMENT INFORMATIU COMPLEMENTARI EN MATÈRIA DE RESIDUS PER A L'AGÈNCIA DE RESIDUS DE CATALUNYA, PER L'ANY 2026 (ARC-2026-9)

ÍNDEX

1	ANTECEDENTS	2
2	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
2.1	Objecte	2
2.2	Característiques del servei:	2
2.3	Detalls dels treballs a realitzar	4
2.4	Mitjans facilitats per l'Agència de Residus de Catalunya.....	5
2.5	Control de qualitat extern.....	5
2.6	Garanties en el tractament de dades de caràcter personal i confidencialitat:	6
3	SOLVÈNCIA TÈCNICA DELS LICITADORS	6
4	DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR	7
5	TERMINI D'EXECUCIÓ	8
6	PRESSUPOST I FORMA DE PAGAMENT	8
7	ANNEX 1. CRITERIS VALORABLES	9
7.1	Criteris valorables mitjançant judici de valor, a incloure en el sobre B	9
7.2	Criteris valorables mitjançant fórmules automàtiques, a incloure en el sobre C	10
8	ANNEX 2. MODEL EXCEL SOBRE C	12

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, mentre que la resta s'assumeix des del Departament d'Informació i Tramitació.

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:

Les característiques del servei seran les següents:

- 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

L'objecte del plec, segons l'esmentat anteriorment, és el donar atenció a les consultes externes realitzades, pels administrats, rebudes per l'ARC; així s'haurà de realitzar principalment atenció telefònica sobre dites consultes, que arribaran mitjançant el programari facilitat per l'ARC (actualment RAINBOW).

Dit programari serà també la plataforma sobre la qual es mantindrà el contacte entre el personal assignat al desenvolupament del servei i el personal de l'ARC, havent d'estar disponibles durant la jornada laboral definida en el present document.

Mensualment aquest servei ha de realitzar, de forma estimativa:

- Atenció d'aproximadament de 1.250 consultes telefòniques tècniques en matèria 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 negociants. 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.

La resolució de consultes complexes comptarà amb el suport del personal de l'ARC, tenint present que dites consultes hauran de ser treballades i exposades de forma consistent per l'adjudicatari per tal de facilitar la gestió posterior de les mateixes, en temps i forma.

En el cas de consultes simples o repetitives la resolució haurà de realitzar-se durant la mateixa consulta.

En cas que es requereixi resposta per escrit, dita resposta haurà de ser validada pel personal de l'ARC i enviada des dels correus corporatius pel personal del Departament d'Informació i Tramitació.

Totes les consultes realitzades seran tractades estadísticament, elaborant-se un informe mensual.

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 intern 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, 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. Dits serveis o treballs seran justificats mitjançant certificats de bona execució.
- 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 l'experiència mínima requerida en la solvència tècnica, concretament 3 anys en serveis similars en matèria de residus pel que fa al cap de projecte i 1 any en serveis similars en matèria de residus pel que fa a les persones tècniques.

Dit personal estarà assignat la totalitat de la seva jornada laboral a tasques relacionades de la present licitació i tindran les següents funcions:

- (1) Cap de projecte: s'encarregarà d'assumir la direcció del servei d'assessorament informatiu, entre les seves tasques es comptarà:
 - Ser la persona interlocutora amb l'ARC
 - Assegurar el correcte desenvolupament, en temps i forma, del servei
 - Coordinar la tasca de les dues persones tècniques
 - Presentar els informes mensuals i anuals
 - Coordinar la resolució de consultes complexes
 - Realitzar les funcions de tècnic mentre no estigui realitzant tasques específiques del seu lloc de treball
- (2) Tècnic/a: s'encarregarà de realitzar l'atenció al servei d'assessorament informatiu, entre les seves tasques comptarà:
 - Atendre telefònicament les trucades entrants
 - Traspasar al cap de projecte aquelles consultes complexes que requereixin d'intervenció
 - Registrar totes les consultes, de tal forma que es puguin realitzar controls estadístics a efectes dels informes mensuals i anuals.
 - Realitzar la redacció, a petició de l'ARC, de la contesta a consultes arribades per les bústies de l'ARC

L'ARC haurà d'estar informada en tot moment de qualsevol canvi de les persones tècniques assignades al servei, estant supeditats els mateixos a l'aprovació de l'ARC; dits canvis seran realitzats sempre amb personal amb experiència equivalent en matèria de residus.

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

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 2026 fins al 31 de desembre de 2026, 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 2026.

6 PRESSUPOST I FORMA DE PAGAMENT

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

103.248,76 € sense IVA. Afegint l'IVA del 21%, de **21.682,24 €**, l'import total amb IVA inclòs és de **124.931,00 €**.

La facturació serà mensual.

Isaac Lozano Freixa
Cap del Departament d'Informació i Tramitació, en substitució
Signat electrònicament

7 ANNEX 1. CRITERIS VALORABLES

De conformitat amb l'article 145.1 de la LCSP i atenent a l'objecte del contracte de referència, s'estableixen els criteris d'adjudicació amb una puntuació màxima de 100 punts i distribuïts de la forma següent:

- Criteris valorables mitjançant judici de valor, fins a 18 punts.
- Criteris valorables mitjançant fórmules automàtiques, fins a 82 punts.

Les prestacions objecte d'aquest contracte, d'acord amb la disposició addicional quaranta-una de la LCSP, són de caràcter intel·lectual i, per tant, els criteris d'adjudicació tenen caràcter qualitatiu i compleixen el llinar mínim establert de l'article 145.4 de la LCSP.

- 1.) Criteris valorables mitjançant judici de valor (fins a 18 punts) (SOBRE B)
 1. Descripció i abast de la solució proposada (fins a 6 punts)
 2. Millores al servei (fins a 12 punts)
- 2.) Criteris valorables mitjançant fórmules automàtiques (fins a 82 punts) (SOBRE C)
 3. Valoració de l'organigrama i perfils professionals adscrits al projecte (fins a 30 punts)
 4. Oferta econòmica (fins a 48 punts)
 5. Millora de l'estabilitat laboral de l'equip de treball mitjançant contractació indefinida (fins a 4 punts)

7.1 Criteris valorables mitjançant judici de valor, a incloure en el sobre B

Criteri 1. Descripció i abast de la solució proposada, fins a 6 punts

Es valora la metodologia proposada pel licitador per tal de conèixer l'enfocament per a l'execució del servei atesa la rellevància del servei d'atenció especialitzada en matèria de residus respecte el normal funcionament de l'ARC, segons l'explicitat en el plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà especialment el model de comunicació proposat entre el licitador i l'ARC i l'orientació a la resolució ràpida i àgil de les consultes en la metodologia de treball proposada.

Dita solució haurà d'incloure obligatòriament una proposta de model d'informe mensual.

Criteri 2. Millores al servei, fins a 12 punts

Es valoraran, fins a 12 punts, possibles millores al servei d'atenció especialitzada, tenint-se en compte especialment les propostes en la millora de comunicació externa, com per exemple, webinars, publicacions, guies de millora, etc.

Qualsevol millora proposada haurà de ser correctament justificada i presentada, especificant els mitjans tècnics i personals dels que disposa el licitador per dur a terme dita millora de forma correcta.

Cada millora podrà ser valorada entre 0 i 3 punts.

7.2 Criteris valorables mitjançant fórmules automàtiques, a incloure en el sobre C

Els criteris 3 i 5 s'hauran de complimentar utilitzant el document annex al present plec de prescripcions tècniques.

Criteri 3. Valoració de l'organigrama i perfils professionals adscrits al projecte, fins a 30 punts

Es valora l'organigrama i capacitat dels perfils professionals de les persones tècniques encarregades del servei d'atenció especialitzada, tenint en compte que la qualitat del servei prestat varia de forma significativa amb l'experiència prèvia en matèria de residus de les persones tècniques assignades. La valoració es realitzarà sempre a partir del mínim exigít en la solvència tècnica i només es comptabilitzaran anys complerts.

Cap de projecte (fins a 20 punts):

Experiència prèvia: fins a un màxim de 20 punts, es valorarà amb 4 punts addicionals per cada any d'experiència en àmbits similars a les funcions a realitzar i al servei a prestar per sobre del mínim exigít en la solvència tècnica.

Tècnic/a (fins a 5 punts)

Experiència prèvia: fins a un màxim de 5 punts, es valorarà amb 1 punt addicional per cada any d'experiència en àmbits similars a les funcions a realitzar i al servei a prestar per sobre del mínim exigít en la solvència tècnica.

Tècnic/a (fins a 5 punts)

Experiència prèvia: fins a un màxim de 5 punts, es valorarà amb 1 punt addicional per cada any d'experiència en àmbits similars a les funcions a realitzar i al servei a prestar per sobre del mínim exigít en la solvència tècnica.

Criteri 4. Oferta econòmica, fins a 48 punts

S'estableix aquest criteri d'adjudicació atès que resulta necessari per valorar la relació qualitat-preu de les ofertes presentades.

Per la valoració de l'oferta econòmica s'aplicarà la fórmula de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica següent:

Pauta de valoració:

Pv: Puntuació de l'oferta a valorar.

P: Punts criteri econòmic

Om: Millor oferta

Ov: Oferta a valorar

IL: Import de licitació

Vp= Valor de ponderació

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{Ov - Om}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{Vp} \right) \right] \times P$$

Vp= fórmula amb valor de ponderació 4.

S'utilitza el valor de ponderació 4 atesa la criticitat i l'alta complexitat del servei a prestar.

Criteri 5. Millora de l'estabilitat laboral de l'equip de treball mitjançant contractació indefinida, fins a 4 punts

Es valorarà, mitjançant declaració responsable, el nombre de dies treballats en modalitat indefinida pels 3 perfils que es requereixen, dita valoració es basarà en la quantitat de dies treballats en modalitat de contracte indefinit durant els darrers 12 mesos (365 dies), anteriors a la data de finalització del termini de presentació de proposicions.

En dita declaració responsable, s'haurà d'indicar, com a mínim, per a cada perfil, recursos adscrits (amb inicials), nombre de dies treballats en modalitat de contracte indefinit en els darrers 12 mesos.

Pauta de valoració:

Pv: Puntuació de l'oferta a valorar

P: Punts criteris contractació indefinida

Nd: Sumatori nombre de dies treballats en modalitat indefinida per cadascun dels perfils

Np: Nombre de perfils = 3

$$P_v = P \times \frac{Nd}{Np \times 365} = 4 \times \frac{Nd}{1.095}$$

Per a cadascun dels treballadors el nombre mínim de dies a partir del qual es valorarà aquest criteri és de 122 dies i el màxim a complimentar per treballador de 365 dies.

8 ANNEX 2. MODEL EXCEL SOBRE C

Introducció

El licitador haurà d'omplir totes les caselles en blau de les pestanyes "**Experiència equip adscrit**", "**Oferta econòmica**" i "**Contractació indefinida**" que corresponen als criteris valorables de forma automàtica de la licitació del **servei d'assessorament informatiu complementari de l'Agència de Residus de Catalunya**.

El licitador no podrà modificar cap fórmula, volum, preu màxim, format, etc.

En el cas de la pestanya "**Oferta econòmica**" el preu s'indicaran sense IVA i no podrà superar el preu màxim indicat.

La informació detallada, si s'escau, serà valorada segons documentació aportada.

Llegenda		
	En blanc	Valors/dades indicades per l'ARC
	En blau	Quadres d'introducció de dades a omplir pel licitador



**Agència de
Residus de
Catalunya**

Exp. ARC-2026-9

Nom licitador:

5. Equip adscrit

Rols

Cap de projecte

Persona tècnica

Persona tècnica

Nom del recurs adscrit

Experiència prèvia (en anys)

--	--

Puntuació criteri



**Agència de
Residus de
Catalunya**

Exp. ARC-2026-9

Nom licitador:

1. Oferta econòmica

	Preu màxim	Preu ofert
Serveis per a l'assessorament informatiu complementari de l'ARC	103.248,76 €	

Exp. ARC-2026-9

Nom licitador:

2. Bàrem de contractació indefinida

Rol

Cap de projecte

Persona tècnica

Persona tècnica

Nom i cognoms

Dies en modalitat indefinida

Puntuació criteri

No es comptabilitzaran aquells rols que tinguin menys de 122 dies en modalitat de contracte indefinit

El màxim de dies per rol és de 365