

Codi de verificació	 5H4S4W4X293P0S1O0RZO
Procediment: N488 Contractació de serveis	
Expedient: 5150/2025	Document: 384039/2025

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DE SERVEIS

Primer. Objecte del contracte

El present plec té per objecte la contractació dels serveis d'atenció telefònica, en el marc del model corporatiu d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

La prestació del servei consisteix a rebre i tractar les demandes d'atenció, informació, gestions i tramitacions rebudes pel canal telefònic, ja sigui amb els sistemes que estan definits o els que es puguin instaurar posteriorment, fruit de l'evolució social i tecnològica.

Aquests serveis es concreten en les tasques següents:

- Gestió i atenció de la línia telefònica de contacte amb l'Ajuntament (centraleta)
- Gestió de la línia telefònica d'informació, tramitació (servei 010)
- Manteniment del directori del Servei d'Informació Municipal
- Gestió d'agendes de cites prèvies de diferents serveis municipals
- Suport a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (en endavant OAC) en temes referents a l'ajuda a la navegació per la seu electrònica.
- Realització de tasques encomanades per col·laborar en campanyes diverses promogudes des de l'Ajuntament
- Realització d'enquestes de satisfacció a la ciutadania sobre el serveis d'atenció ciutadana

Requeriments generals:

- Garantir la continuïtat del servei, com a mínim, amb les mateixes funcionalitats de l'any 2025.
- Disposar de les eines i sistemes necessaris actuals i futurs per evolucionar el servei i dur a terme l'atenció multicanal i omnicanal de manera eficient i eficaç,

- Capacitat de resposta per organitzar serveis a curt termini.
- Capacitat per organitzar serveis imprevistos d'emergències o contingències.
- Atendre la ciutadania en nom de l'Ajuntament de Sant Cugat, d'acord amb els criteris de servei definits.
- Resoldre amb eficàcia i eficiència les demandes ciutadanes relatives als serveis prestats.
- Transmetre a la ciutadania el propòsit d'estar al seu servei.
- Vetllar per mantenir la confiança de la ciutadania en el servei.
- Mantenir i millorar, en la mesura del possible, els nivells de qualitat que actualment té el servei.

Segon. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

2.1 Justificació

En l'actualitat, el Servei d'Atenció Ciutadana disposa d'una infraestructura que facilita una estratègia conjunta de resposta pels canals presencial, telefònic i telemàtic, amb el valor afegit d'oferir un servei personalitzat i proper i, a més, de satisfer les necessitats de la ciutadania, proporcionant solucions als problemes plantejats de la forma més immediata possible.

L'atenció que es presta ha de ser omnicanal, multicanal, centrada en el ciutadà, accessible, segura, de qualitat i avaluable.

La contractació externa del servei d'atenció telefònica s'argumenta per:

- Garantir la cobertura suficient a les sol·licituds d'informació i tramitació realitzades per la ciutadania per via telefònica.
- Garantir la cobertura de l'atenció a la centraleta municipal.
- Cobrir els nous serveis d'atenció telemàtica que es puguin anar oferint als usuaris.
- Garantir el nivell adequat del manteniment de les bases de dades d'informació municipal (Directori) per tal d'assegurar la uniformitat de la mateixa en els diversos canals de distribució a la ciutadania.

- Cobrir la demanda d'altres serveis que impliquin un contacte de/amb l'usuari per via telefònica.

2. 2. Abast dels serveis a contractar

L'objecte del present plec és la contractació dels serveis següents:

2.2.1. Serveis d'atenció telefònica

Aquest servei consisteix a atendre les demandes d'informació, tramitació i resolució d'incidències adreçades a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès a través dels telèfons:

- **935657000** (centraleta de l'Ajuntament de Sant Cugat)
- **010** (informació i tramitació)
- **900104941** (informació i tramitació si es truca des de fora de l'àmbit del municipi o des de telèfon mòbil)
- Les trucades derivades des d'altres serveis d'atenció telefònica relacionats.

El catàleg de serveis que es presten a través d'aquests telèfons es classifica en:

- Centraleta de l'Ajuntament: recepció de trucades dirigides a personal municipal i derivació als interessats.
- Col·laboració amb el Servei d'Atenció Ciutadana en la elaboració d'al·locucions de benvinguda o informatives i en la definició dels fluxos de derivació de trucades a l'organització.
- Informació (010)
 - Informació de com dur a terme tràmits administratius i gestions municipals
 - Informació sobre la ciutat de Sant Cugat del Vallès i els seus serveis públics, entesa en un sentit ampli, amb tots els conceptes que puguin ser d'interès per als ciutadans i visitants de la ciutat:
 - Institucions, entitats, empreses, equipaments, associacions, etc.
 - Transports, mitjans de comunicació, ensenyament, esports, etc.
 - Agenda cultural i de lleure, calendari de festes, etc.
 - Activitats empresarials, fires, comerç, etc.
 - Serveis sanitaris i socials
 - Fonts d'informació sobre la ciutat
 - Informacions rellevants per a la ciutadania en situacions d'emergència i/o excepcionals al municipi.
- Tramitació dels procediments municipals que es deleguin des de l'OAC:
 - Sol·licitud de volants d'empadronament (residència i convivència)
 - Alta, baixes i modificacions al cens d'animals domèstics
 - Comunicació d'incidències a la via pública (Ulls de la Ciutat)

- Concertació de cites prèvies per a:
 - Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)
 - Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
 - Servei d'Orientació jurídica (SOJ)
 - Oficina Municipal d'Escolarització (OME)
 - Qualsevol altre que es pugui implantar en el futur.

L'horari de prestació del servei és el següent:

Servei	Horari
010 (informació i tramitació)	Dilluns a divendres de 8:30 a 20:00 Dissabtes de 9:00 a 14:00
93 565 70 00	Dilluns a divendres de 8:00 a 20:00 Dissabtes de 9:00 a 13:00
900104941	Dilluns a divendres de 8:30 a 20:00 Dissabtes de 9:00 a 14:00

El Servei d'Atenció Ciutadana es reserva la possibilitat de modificar l'horari establert inicialment per a campanyes específiques, dates en què tingui lloc algun esdeveniment de rellevància a la ciutat o situacions d'emergència que requereixin d'un atenció telefònica més extensa que l'habitual.

2.2.2. Serveis telemàtics

Aquests serveis consisteixen en:

- Tractament de les comunicacions (incidències a la via pública) que es derivin des de l'OAC.
- Servei d'ajuda on line: atenció de sol·licituds de suport a la navegació pel web municipal (www.santcugat.cat) o per a la tramitació a través de la seu electrònica de l'Ajuntament (www.santcugat.cat/web/seu-electronica)

2.2.3. Servei d'emissió de trucades

Per a actuacions concretes, i a demanda del Servei d'Atenció Ciutadana, es faran trucades en base a les dades proporcionades per l'Ajuntament en referència a les persones a contactar. En cada cas s'especificarà el contingut, l'argumentari, les dades o respostes a recollir, el número d'intents de contacte, etc.

Així mateix, es faran trucades de sortida en aquells casos en què l'usuari hagi contactat amb el servei i la seva demanda no hagi pogut ser satisfeta per determinades causes com ara avaries del sistema.

2.2.4.- Serveis de back office de Tramitació

Les tasques que el servei d'atenció telefònica 010 ha de realitzar com a back office de tramitació són els següents:

- Emissió de volants empadronament que li han estat sol·licitats per la ciutadania
- Gestió d'altres i baixes al cens d'animals domèstics (**ANICOM**).
- Comunicació a la ciutadania de les dades de registre i referència de les comunicacions d'incidències a la via pública presentades per canal telefònic o per correu electrònic.

2.2.5. Serveis de back office d'Informació

Servei de suport a la introducció i modificació de dades d'informació general al Directori d'equipaments a l'aplicació informàtica Sistema d'Informació Municipal (SIM). Segons el cas, caldrà que des d'aquest servei es facin trucades als proveïdors corresponents per tal d'obtenir la informació necessària.

Els procediments a emprar per dur a terme aquest servei són els establerts a la IT-GQ-27 Mecanització i manteniment de les bases de dades i la IT-GQ-23 Informació de tràmits i documentació associada.

Serà l'Ajuntament, mitjançant el tècnic responsable del contracte, qui donarà les oportunes instruccions per al tractament de les dades.

El Servei d'Atenció Ciutadana podrà encarregar al servei de backoffice d'informació el manteniment de les bases de dades de determinades temàtiques. En aquest cas serà responsabilitat de l'adjudicatari la detecció dels registres a modificar, la cerca de la informació correcta i l'actualització de les bases de dades.

Per encàrrecs concrets, i d'acord amb el Servei d'Atenció Ciutadana, el servei d'atenció telefònica podrà utilitzar altres fonts d'informació (Internet premsa, butlletins oficials, etc.) a més de la trucada telefònica al proveïdor de la informació.

2.2.6.- Serveis d'atenció en cas d'emergència a la ciutat

Si durant la vigència d'aquest contracte es produïssin circumstàncies excepcionals o d'emergència a la ciutat de Sant Cugat del Vallès que requerissin la intervenció del Servei d'Atenció Ciutadana pel canal telefònic o telemàtic, es podran modificar les condicions de prestació dels serveis esmentats definint els requeriments que s'estimin necessaris per tal de garantir l'atenció adequada (modificació d'horaris de servei, incorporació de nous números

telefònics per a l'atenció, creació d'una oficina dedicada o bé d'una plataforma d'atenció telefònica dedicada, entre d'altres).

2.3 Requeriments d'organització

Les empreses licitadores presentaran les seves propostes d'infraestructura i model organitzatiu propis per al desenvolupament del servei i hauran de garantir la coherència i compatibilitat amb el model organitzatiu de l'Ajuntament i amb les infraestructures de telecomunicacions ja disponibles.

No obstant això, l'Ajuntament posa a disposició de les empreses que concorrin al concurs l'opció d'utilitzar un local de propietat municipal, ubicat al passatge Barón de Coubertin, 5. Aquest local ja disposa de la infraestructura de comunicacions i instal·lacions de xarxa necessaris per garantir la connexió amb l'Ajuntament.

En cas d'optar per aquest model, i com a contraprestació econòmica per l'ús d'aquest espai, l'empresa adjudicatària abonarà mensualment a l'Ajuntament l'import de 850 € / mes (exempt d'IVA) import que serà descomptat de la factura mensual emesa per l'adjudicatari per la prestació del servei.

En aquest cas, també, l'empresa adjudicatària haurà de preveure la realització d'un pla d'emergència per al local on s'ubica el servei.

2.3.1 Requeriments de recursos d'infraestructura

L'empresa adjudicatària, en cas que s'opti per utilitzar el local ofert per l'Ajuntament, haurà de disposar d'un espai que, en cas d'avaría important i continuada, pugui allotjar la plataforma amb els requeriments tècnics i de comunicació previstos a l'apartat 2.7 del present plec, preferiblement a la ciutat de Sant Cugat o a l'àrea metropolitana amb les posicions necessàries de treball degudament equipades.

En cas que es doni la situació d'haver de dur a terme el servei mitjançant teletreball, sigui per la circumstància que sigui, l'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec de l'equipament bàsic necessari per poder portar a terme la seva tasca en cada una de les posicions que es determini que han de fer teletreball.

L'empresa licitadora haurà de presentar un pla de contingència propi, amb especificació dels recursos que oferirà al personal dels serveis d'atenció telefònica en cas que s'hagi de fer teletreball de forma obligada.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar al servei aquella infraestructura tecnològica necessària per integrar-se amb la plataforma tecnològica d'atenció de l'Ajuntament de Sant Cugat segons l'especificat en el punt 2.7.

2.3.2 Requeriments de recursos humans i estructura organitzativa general a tots els serveis.

L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari per dur a terme l'objecte del contracte. El personal haurà de complir els requeriments establerts en l'apartat 2.3.3.

Atesa la naturalesa del servei, el personal haurà de ser bilingüe català/castellà.

L'empresa adjudicatària durà a terme la selecció del personal informador/tramitador i del/la supervisor/a. La selecció es farà d'acord amb el perfil definit en aquest plec de condicions.

Director/a de projecte

La persona que dirigeixi el projecte haurà de comptar amb 5 anys d'experiència en tasques de direcció i coordinació global del servei i serà part integrant de l'estructura directiva de l'empresa. Es requereix titulació universitària superior i cal adjuntar trajectòria professional.

Les seves funcions seran assumir i posar en pràctica les instruccions del Servei d'Atenció Ciutadana referents al servei, garantir el bon funcionament del servei i actuar com a interlocutor de l'empresa davant el Servei d'Atenció Ciutadana.

Responsable tècnic

L'empresa haurà d'assignar una persona encarregada dels equipaments tecnològics propis de l'empresa adjudicatària, la qual s'haurà de coordinar amb el personal municipal específic per assegurar el correcte funcionament tècnic del servei.

2.3.3 Personal per al servei d'atenció de trucades

Supervisor/a

El supervisor/a serà l'interlocutor/a habitual amb el Servei d'Atenció Ciutadana el qual serà informat immediatament de qualsevol incidència de gestió, de qualitat o tècnica que succeeixi en el servei.

Les seves funcions seran:

- Ser responsable de la gestió i el correcte funcionament del servei.
- Fer el dimensionament del servei (torns, pauses, descansos).
- Assegurar la transmissió d'avisos i novetats als agents.
- Fer seguiment constant dels nivells de servei que es requereixen en aquest contracte.
- Coordinar la formació amb els torns d'agents.
- Fer el seguiment de les supervisions telefòniques als agents i de l'avaluació del nivell de qualitat.

El perfil requerit als supervisor/a serà:

Formació: batxillerat superior o similar i formació en gestió d'equips

Experiència mínima de tres anys en llocs de característiques similars

Capacitat d'organització i de comandament d'equips

Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències

Capacitat de detecció d'àrees de millora

Habilitats com a formador/a

Coneixement de la ciutat de Sant Cugat del Vallès, l'entorn municipal i administracions públiques

Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual

Coneixement de l'ús de les xarxes socials

Coneixement perfecte del català i el castellà tant oral com escrit.

Es valorarà el coneixement d'altres idiomes, amb preferència l'anglès i/o el francès.

Personal informador/tramitador

Personal amb experiència en l'atenció telefònica en nombre suficient per arribar a la cobertura exigida.

Les seves funcions són:

- Atendre la centraleta municipal
- Atendre i resoldre amb eficàcia i amabilitat les demandes dels ciutadans, ja sigui referents a informacions generals o a tràmits municipals.
- Introduir les dades en les aplicacions corresponents.
- Fer recerca telefònica per comprovació de dades del directori.

El compliment del nivell de servei mínim establert pel Servei d'Atenció Ciutadana (cap franja horària amb un nivell de servei inferior al 50%) fa recomanable que l'empresa adjudicatària disposi d'un backup de personal informador/tramitador degudament format per tal que es pugui incorporar immediatament a la plantilla assignada al servei en els casos d'absentisme, baixes, etc.

El perfil requerit al personal informador/tramitador serà:

Formació: el nivell mínim de formació exigible serà l'equivalent a ESO, Graduat escolar i/o FP.

Experiència en atenció telefònica i mecanització de dades

Pràctica en l'ús de terminals informàtics

Domini de les competències, habilitats i actituds en l'atenció a la persona pel canal telefònic

Coneixements bàsics de l'administració pública i els seus procediments

Coneixements de la ciutat de Sant Cugat del Vallès (carrerer, organització territorial, equipaments i infraestructures).

Coneixement de la web municipal i de la seu electrònica municipal (contingut i funcionament)

Coneixement perfecte del català i el castellà, tant oral com escrit
Es valorarà el coneixement d'altres idiomes, amb preferència l'anglès i/o el francès.

2.3.4 Formació

Formació inicial

El Servei d'Atenció Ciutadana només es farà càrrec de la primera formació inicial per a la posada en marxa del servei després de l'adjudicació. A aquesta formació hi hauran d'assistir totes aquelles persones del servei de l'empresa adjudicatària que a partir d'aquest moment es faran càrrec dels desplaçaments formatius i de la formació de reciclatge.

La formació inicial és prèvia a la incorporació i es requereix per desenvolupar les tasques pròpies del lloc de treball. Aquesta formació inicial va dirigida al personal de nova incorporació tant de supervisió com els agents.

Formació continuada

El Servei d'Atenció Ciutadana o servei municipal corresponent es farà càrrec de la formació dels formadors de l'empresa pel que fa a canvis i millores dels procediments, per a les noves tasques o serveis a desenvolupar i per a la implantació de noves aplicacions informàtiques.

Formació de reciclatge

Les sessions de formació de reciclatge aniran dirigides al/la supervisor/a i al personal informador/tramitador del servei. El contingut de les sessions s'establirà en funció de:

- Àrees de millora detectades pel/la supervisor/a a través de les consultes fetes pel personal informador/tramitador.
- Resultats obtinguts a les diferents eines d'avaluació (supervisions telefòniques, enquestes de satisfacció i d'altres que es disposin)
- Anàlisi dels registres (fulls de recerca, queixes dels ciutadans....)
- A petició del mateix personal informador/tramitador

L'empresa adjudicatària presentarà un pla de formació de reciclatge sense perjudici que es vagi adaptant en cada moment a les necessitats reals del servei.

2.4 Requeriment de coordinació entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària

Pel que fa als sistemes de coordinació entre l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès i l'empresa adjudicatària:

- S'establiran reunions periòdiques **trimestrals** (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents) per al

seguiment del servei prestat, on es tractaran com a mínim els temes següents: compliment dels estàndards de servei establerts, avaluació de la qualitat prestada i accions de millora.

- De forma **trimestral i amb caràcter obligatori**, l'empresa contractada lliurarà un informe de gestió on s'inclouran les dades mensuals de l'evolució del servei (trucades rebudes, ateses, abandonades, comunicades, volums dels altres serveis, nivells de cobertura i servei....) tipologia de les trucades, nivell de qualitat per a cada servei, accions de formació i reciclatge, així com informes sobre campanyes puntuals.

- Per elaborar aquesta informació, l'adjudicatari rebrà mensualment la informació que recull l'OAC referent al volum i la gestió de les trucades. La tècnica encarregada del contracte serà l'encarregada de lliurar la informació.

○ **Comunicació d'incidències i avaries**

L'empresa adjudicatària s'acollirà a allò que estableix el P-11 (Tractament de No conformitats) i a la IT-GQ-30 (Gestió de les incidències informàtiques), pel que fa a la comunicació de qualsevol incidència i/o avaria que pugui afectar el normal funcionament del servei, per tal que sigui solucionada al més aviat possible, en cas que aquesta incidència afecti la infraestructura de la que n'és propietari l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

Si la incidència afecta la infraestructura tècnica o informàtica que depèn de l'empresa adjudicatària, es comunicarà de forma immediata a la persona responsable del contracte i l'empresa establirà els sistemes necessaris per resoldre-la de la forma més ràpida possible. L'empresa licitadora, haurà de presentar un pla de contingència propi amb especificació dels terminis de resolució de les incidències i/o avaries tècniques.

○ **Planificació de recursos**

L'empresa adjudicatària serà la responsable de planificar els recursos necessaris per tal d'acomplir els nivells de servei i estàndards establerts.

La persona supervisora de la plataforma comunicarà, mitjançant correu electrònic a la persona responsable del contracte, totes aquelles incidències que puguin suposar variacions sobre aquesta planificació, com poden ser vacances, períodes de formació i/o reciclatge, i l'estacionalitat.

2.5. Requeriments funcionals del servei

2.5.1. Serveis d'atenció telefònica

El procediment per atendre les trucades de la ciutadania que emprà la plataforma d'atenció telefònica serà el que s'estableix a la documentació del Sistema de Gestió Integrat:

- P-21 Organització de l'atenció ciutadana
- IT-GQ-26: Informació i tramitació-gestió telefònica municipal
- IT-GQ-51: Acompanyament digital

Les aplicacions que donen suport als serveis d'atenció telefònica i que seran sempre consultades o utilitzades pels agents per tal de donar resposta al ciutadà són:

- o Gestor de continguts SIM. Directori (Servei d'Informació Municipal)
- o SIMA. Informació sobre tràmits i procediments (Servei d'Informació Municipal Aupac)
- o HABITANTS WEB (Padró Municipal d'Habitants)
- o AUPAC (Gestió d'expedients)
- o Gestor de cites prèvies
- o Web municipal
- o Seu electrònica de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès
- o Aplicació Ulls de la Ciutat (comunicació incidències a la via pública)
- o Plataforma ANICOM (cens d'animals domèstics)
- o Qualsevol altra que s'incorpori

L'empresa adjudicatària aportarà al servei una aplicació informàtica pròpia, que permeti una explotació estadística completa i fiable per codificar i comptabilitzar les atencions fetes per operadora (nombre, tipologia, canal d'entrada i resposta, etc...) de cara a presentar mensualment l'informe de gestió.

2.5.2. Serveis d'atenció telemàtica

- Procediment del correu electrònic

Els missatges electrònics arribaran als servidors corporatius de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès (bustiaciutadana@santcugat.cat) i, un cop revisats al back office de l'OAC, seran derivats a la persona supervisora de la plataforma d'atenció telefònica.

El procediment a seguir per la seu tractament i resposta serà l'establert al P-13 Comunicats de la ciutadania.

Els paràmetres de qualitat a aplicar al servei de resposta de consultes per correu electrònic queden definits en el punt 2.6 "Requeriments de Qualitat" d'aquest plec.

- Procediment de la navegació assistida

La navegació assistida consistirà a establir una navegació conjunta, amb els usuaris que ho sol·licitin, per les pàgines que el Servei d'Atenció Ciutadana predetermini en la seva web municipal.

Aquesta navegació sincronitzada només es podrà establir un cop el ciutadà ja hagi connectat amb la plataforma d'atenció telefònica.

2.5.3. Emissió de trucades

Per a actuacions concretes i/o campanyes, es faran trucades a ciutadans en base a llistats i especificacions que es lliuraran des de l'OAC.

En finalitzar cada campanya que hagi sol·licitat el Servei d'Atenció Ciutadana, l'empresa adjudicatària emetrà un informe sobre els resultats obtinguts.

2.5.4. Serveis de back office d'Informació

El procediment per a l'encàrrec de tasques de mecanització de dades es farà d'acord amb l'establert a la IT-GQ-27 Mecanització i manteniment de les bases de dades i es portarà a terme mitjançant el doc.028-Fitxa de comanda de mecanització de dades.

L'empresa externa posarà els recursos humans i tecnològics necessaris per complir amb la data prevista de finalització.

En finalitzar cada encàrrec que hagi sol·licitat el Servei d'Atenció Ciutadana, l'empresa adjudicatària emetrà un informe sobre els resultats obtinguts.

2.6 Requeriments de qualitat.

La política de qualitat del Servei d'Atenció Ciutadana es fonamenta en la gestió dels processos operatius (informació, tramitació i gestió) amb l'objectiu d'assegurar els requisits que exigeix la ciutadania i, conseqüentment, assegurar el nivell adequat de compliment dels estàndards prefixats. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària proveïdora del servei haurà d'adequar els seus estàndards de qualitat als que hagi adoptat el Servei d'Atenció Ciutadana, així com als que vagi adoptant.

Al marge del que pugui dur a terme l'empresa per interès propi, pel que fa a l'avaluació del servei prestat s'utilitzaran les mateixes eines de seguiment que es fan servir per mesurar la producció interna del Sistema de Gestió integrat de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

En tot cas, l'empresa adjudicatària haurà d'atenir-se al que s'estableix al documents següents:

- P-21 Organització de l'atenció ciutadana
- Instrucció de treball IT-GQ-26 Informació i tramitació-gestió telefònica municipal.

Aquests requeriments de qualitat s'avaluaran amb els indicadors que es relacionen a continuació, que seran considerats com els únics vàlids per a l'avaluació del servei:

1- El percentatge de trucades perdudes al 010 i la centraleta ha de ser inferior al 5% (+/- 0,5).

2- Cap franja horària del mes tindrà un nivell de servei per sota del 50%

3- La realització de supervisions de qualitat telefòniques a tot el personal de la plataforma (mínim de 3 supervisions/mes per persona treballadora) i el trasllat d'informació estadística mitjançant un informe escrit al Servei d'Atenció Ciutadana

La tècnica encarregada del seguiment del contracte lliurarà periòdicament a l'empresa adjudicatària les dades estadístiques i de control extretes de la plataforma perquè s'elaborin els informes estadístics.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta de supervisió de qualitat alternativa en cas que no fos possible dur a terme les supervisions telefòniques per causes imputables a l'Ajuntament i a la infraestructura de què disposa.

Els resultats d'aquestes valoracions, que tindran una puntuació concreta, donaran lloc a les actuacions pertinents en formació, reciclatges, etc. per tal de solucionar-ne les deficiències si n'haguessin.

El seguiment del personal informador/tramitador per part de l'empresa adjudicatària tindrà en compte els paràmetres que es contemplen al punt 4 del P-14 Atenció presencial i telefònica Municipal.

El proveïdor ha d'habilitar un sistema que permeti a les persones que truquen al telèfon 010, valorar el seu grau de satisfacció amb el servei rebut. Posteriorment, el proveïdor haurà de facilitar un sistema que permeti l'anàlisi de resultats.

A la cloenda de totes les trucades el sistema oferirà automàticament valorar l'atenció rebuda, sense la intervenció de cap agent.

Recollida de queixes i suggeriments de la ciutadania Els agents han de recollir les queixes i suggeriments que puguin manifestar les persones que truquin al 010, tant les del propi servei com les de qualsevol altre servei públic.

2.7 Requeriments tecnològics i de comunicacions

Característiques generals de la plataforma tecnològica pròpia de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès

El model tecnològic del servei d'atenció telefònica és un contact center que permet gestionar el cicle sencer de qualsevol interacció amb el ciutadà. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a la centraleta municipal vigent, en el moment de la redacció del plec és una **Alcatel- Lucent**.

La plataforma *contact center* és multicanal, multicentre i permet una administració multinivell que fa possible definir múltiples plataformes virtuals.

Les interaccions dels canals de comunicacions són gestionades i enrutades per cues universals. Sota una arquitectura integrada i dimensionada per garantir un sistema d'alta disponibilitat, les comunicacions de la plataforma d'atenció telefònica estan basades en estàndards oberts i utilitzen el protocol SIP (Sessions Initiation Protocol), cosa que permet gestionar la presència i activació dels agents amb la màxima eficiència, de forma integrada amb les xarxes corporatives de veu, tot utilitzant tecnologies pel lloc d'agent no propietàries. Els agents es comuniquen mitjançant aplicacions client SIP i les trucades son tractades amb aplicacions "Softphone".

Els nivells de negoci poden ser aplicats al cicle sencer de qualsevol interacció, des de l'entrada de la comunicació al centre fins al seva finalització, i abasten el ventall sencer de tots els canals d'interacció amb el ciutadà activats per l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, inclosos els corresponents a tasques de back office.

Requeriments d'infraestructura i comunicacions a càrrec de l'adjudicatari

Independentment del lloc des d'on es realitzi el servei (instal·lacions pròpies o local municipal), s'haurà de garantir la seva continuïtat davant qualsevol incidència. Així mateix, s'ha d'assegurar el funcionament del servei en cas que, per raons externes, sigui necessari realitzar-lo mitjançant teletreball. L'adjudicatari haurà de presentar una proposta detallada que garanteixi que, tant en situacions que impedeixin prestar el servei des de les dependències habituals com quan sigui imprescindible fer-ho a distància, la plataforma del servei 010 pugui continuar operant amb normalitat. Per fer-ho possible, s'ha de garantir el funcionament del sistema o l'aplicatiu de softphone per gestionar trucades. En aquest cas l'adjudicatari haurà de subministrar, instal·lar i mantenir l'equipament necessari:

- Contractar i establir una línia de comunicacions punt a punt entre l'empresa adjudicatària i les dependències de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.
- Garantir un temps de resposta correcte i una amplada de banda per a les comunicacions de veu, que no presenti saturació.
- Per raons de seguretat, la xarxa estarà aïllada o separada de la resta de xarxes amb els elements de seguretat adients.

En casos de fallida dels sistemes de telefonia de l'Ajuntament, l'Ajuntament i l'adjudicatari elaboraran un protocol d'actuació on s'hauran d'identificar els números cap on caldrà desviar tots els serveis associats així com el contacte i escalat de totes les persones responsables.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de l'adquisició i manteniment de tots els equips necessaris pel funcionament del servei. En el cas d'optar per utilitzar el local municipal, les característiques mínimes dels equips amb què s'haurà de dotar la plataforma són:

- Garantia de connexió i configuració de la xarxa que dona servei a la telefonia IP.
- Estacions de treball tipus PC amb la configuració mínima següent (o superior).

1) Pantalla de l'estació de treball.

- Tecnologia: LED, panell IPS o equivalent.
- Mida: mínim 24" panoràmica.
- Resolució: 1920 × 1080 (Full HD) o superior.
- Brillantor: $\geq 250 \text{ cd/m}^2$ (recomanat 300 cd/m^2).
- Relació de contrast: 1000:1.
- Temps de resposta: $\leq 5 \text{ ms}$.
- Angles de visió: 178°/178°.
- Coberta: antireflectant (anti-glare).
- Entrades de vídeo: DisplayPort 1.4 i HDMI 2.0 (s'admet USB- C amb DP Alt Mode).
- USB: ports USB- A o USB- C al monitor (opcional) per a perifèrics.
- Ergonomia: peu regulable (alçada, gir, pivot i inclinació) i compatibilitat VESA.
- Eficiència: ENERGY STAR o TCO Certified (o equivalents).
- Cablejat inclòs: alimentació, DisplayPort i, si escau, USB- C.

2) Estació d'acoblament ("Docking Station")

- Connexió a portàtil: USB- C amb Power Delivery ($\geq 65 \text{ W}$) i DisplayPort Alt Mode (preferentment Thunderbolt 4 si el portàtil el suporta).
- Vídeo: mínim 2 sortides (p. ex. 2× DisplayPort 1.4 o DP 1.4 + HDMI 2.0) amb capacitat per dues pantalles 4K@60 Hz (o 1× 5K@60 Hz).
- Xarxa: 1× Gigabit Ethernet (RJ- 45).
- USB: mínim 4 ports USB ($\geq 2 \times \text{USB 3.2 Gen 1}$); es recomana incloure USB- C frontal.
- Àudio: combo auriculars/micròfon (jack 3,5 mm).
- Alimentació: adaptador de 65–90 W (segons portàtils previstos).

3) Perifèrics pel lloc de treball

- Teclat: amb distribució catalana i lector de targetes intel·ligents compatible (DNIE i targetes corporatives).
- Ratolí: òptic, dos botons i roda de desplaçament.
- Auriculars: diadema amb micròfon amb cancel·lació de soroll, control de volum i certificació per a Microsoft Teams.

4) Ordinador portàtil professional

- Arquitectura: x86_64 amb 4 nuclis/8 fils com a mínim. Famílies de referència: Intel Core i5 13a/14a/15a generació o AMD Ryzen 5 sèrie 7000/8000 (o superiors) o equivalents.
- Memòria: mínim 8 GB DDR4/DDR5 (recomanat 16 GB) amb possibilitat d'ampliació.
- Emmagatzematge: SSD NVMe M.2 de 512 GB (recomanat amb xifratge per maquinari OPAL).
- Gràfics: integrats compatibles amb DirectX 12 i acceleració de còdecs H.264/H.265/VP9/AV1, amb capacitat per duals 4K@60 Hz via dock.
- Pantalla: 14" Full HD (1920 × 1080) amb acabat antireflectant.
- Càmera i àudio: càmera 1080p amb obturador físic, micròfons i altaveus estèreo de qualitat.
- Connectivitat: Wi-Fi 6 (802.11ax) o superior (preferent Wi-Fi 6E), Bluetooth 5.2 o superior; Gigabit Ethernet integrat o via dock.
- Teclat: amb caràcters catalans i il·luminació (si s'escau).
- Ports mínims: 1× USB-C amb Power Delivery i DisplayPort Alt Mode (preferent Thunderbolt 4), 1× USB-C addicional o USB-A 3.2 Gen 1, 1× USB-A 3.2 Gen 1, 1× HDMI 2.0, 1× combo micròfon/auriculars; RJ-45 integrat o via dock.
- Bateria: ions de liti amb autonomia efectiva ≥ 8 h.
- Seguretat de maquinari: TPM 2.0, Secure Boot, UEFI administrable, Windows Hello (càmera IR o lector d'empremtes).
- Eficiència: ENERGY STAR o equivalent.

5) Programari i llicenciament (Microsoft 365)

Totes les estacions de treball estaran dotades de programari legal i actualitzat. Atès que la corporació treballa amb Microsoft 365, el llicenciament i la posada en servei seran a càrrec

de l'adjudicatari, que contractarà, gestionarà i mantindrà les llicències necessàries d'acord amb el dimensionament aprovat per l'Ajuntament.

Requeriments mínims:

- Sistema Operatiu: Windows 11 Pro de 64 bits (versió estable i suportada), amb les actualitzacions de seguretat al dia.
- Identitat i gestió: Microsoft Entra ID (Azure AD) per a identitat i Single Sign-On; Microsoft Intune (Endpoint Manager) per a la gestió de dispositius i Windows Autopilot (si s'escau).
- Suite ofimàtica: Microsoft 365 Apps for enterprise, amb canal d'actualització segons política corporativa (semi- anual o mensual).
- Comunicació i telefonia: Microsoft Teams com a client d'atenció (xat, veu, videoconferència i col·laboració). Quan s'integri telefonia: Teams Phone (via Calling Plans, Operator Connect o Direct Routing, segons el model de l'Ajuntament). Alternativament, client SIP compatible amb la centraleta municipal vigent, d'acord amb el model tecnològic de l'Ajuntament.
- Seguretat endpoint: Microsoft Defender for Endpoint (P1/P2 segons política) amb Microsoft Defender Antivirus actiu i integració amb Intune (EDR, ASR, control d'aplicacions, xifratge BitLocker).
- Navegació: Microsoft Edge amb SmartScreen configurat.
- Accés remot/teletreball: eines corporatives homologades (Citrix) segons el model de l'Ajuntament.
- Altres: PDF (lector/creador), controladors, BIOS/UEFI i microprogramari actualitzats per OEM; gestió d'USB i dispositius externs segons política; compliment de RGPD, ENS i normes ISO aplicables.

Obligacions de llicenciament a càrrec de l'adjudicatari:

- Contractar i mantenir les llicències Microsoft 365 necessàries (p. ex. Business Premium, E3/E5, Teams Phone, Intune, Defender for Endpoint) o les que corresponguin segons el disseny aprovat amb l'Ajuntament.
- Garantir la traçabilitat de llicències, la conformitat d'ús i l'adequació de versions en tot moment.
- Proporcionar suport de primer nivell i gestió d'incidències sobre el programari subministrat, inclosa la relació amb el proveïdor de llicències.

Altres disposicions tecnològiques

- L'empresa adjudicatària haurà de designar persones de contacte tècniques amb criteri de diagnosi i resolució d'incidències, coordinades amb el Servei d'Atenció Ciutadana.

- L'Ajuntament es reserva el dret de modificar l'arquitectura tecnològica i realitzar auditories (internes o externes) per verificar el compliment dels requeriments. Els canvis es comunicaran amb l'antelació prevista al punt 2.9 (Adaptabilitat).
- Tota la infraestructura i configuració haurà de complir la política de seguretat municipal i els requeriments de protecció de dades i gestió documental establerts al plec.

2.8 Requeriments de responsabilitat social

El Servei d'Atenció Ciutadana farà especial seguiment, reservant-se el dret de requerir la informació pertinent a l'adjudicatari, dels següents aspectes en relació al personal contractat per l'empresa adjudicatària i que estiguin prestant serveis a l'empresa adjudicatària en l'àmbit d'aquest contracte:

- L'empresa adjudicatària haurà de complir amb el que s'estableix en el vigent Conveni del sector de telemàrqueting pel que fa a la subrogació de la plantilla contractada per l'empresa que actualment presta el servei. A l'annex d'aquest plec de clàusules tècniques s'inclou la llista de salaris i antiguitats del personal de teleoperació del servei actual.
- D'acord amb allò que es preveu legalment, l'empresa haurà de reservar un 2% de places per facilitar la integració social de persones amb disminució.
- L'empresa adjudicatària ha de complir les obligacions amb la normativa laboral i de la Seguretat Social vigents.
- Entre els recursos humans adscrits al servei i l'Ajuntament de Sant Cugat no s'estableix, en cap cas, un vincle laboral ni funcional.

2.9 Adaptabilitat

El Servei d'Atenció Ciutadana, per necessitats del servei, es reserva el dret a modificar o incorporar altres serveis relacionats amb el servei d'atenció multicanal. Arribat el moment l'empresa adjudicatària es compromet a abordar les novetats del servei prèvia negociació. Aquesta negociació es portarà a terme entre el Servei d'Atenció Ciutadana i l'empresa adjudicatària tenint en compte que podran ser susceptibles de canvi qualsevol dels elements que componen el servei de suport (procediments, programes informàtics, maquinari....).

Els canvis i ajustos propis del funcionament diari que es contemplen en el present document no es consideren afectats per les condicions que es relacionen a continuació:

- Els canvis seran comunicats pel Servei d'Atenció Ciutadana amb una antelació mínima d'1 mes si no implica canvi d'infraestructura tecnològica, i de 3 mesos si comporta adequació d'infraestructura tecnològica.
- El cost de la implantació i manteniment de nous components tecnològics correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària en el cas de components tipificats com "reutilitzables per altres serveis" i d'utilització majoritària per part de l'empresa adjudicatària.
- El cost d'implantació i manteniment de nous components tecnològics correrà a càrrec de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès en els casos següents:
 - o Components d'utilització exclusiva per part del Servei d'Atenció Ciutadana
 - o Components específics pel servei i residents en l'empresa adjudicatària. En aquest cas es qualificaran com "Components repercutibles"
- o Les noves prestacions que per raons econòmiques o tècniques no es poguessin abordar considerant les condicions descrites, impulsaran la constitució d'un nou contracte específic.

2.10 Model d'implantació

El pla d'implantació definitiu haurà de contenir, específicament, l'aprovació i vist i plau de l'Ajuntament i es concretarà amb l'empresa que resulti adjudicatària del servei. Les empreses licitadores, però, han d'aportar la proposta detallada del pla d'implantació amb les tasques que els corresponen per a la posada en marxa del servei.

El termini màxim per a la posada en marxa del servei serà de 2 mesos a comptar des de la data en què se signi el contracte.

2.11 Model de seguiment i coordinació

Immediatament després de l'adjudicació s'ha d'establir una taula d'inici del projecte i seguiment i coordinació composta per:

- o Un representant de l'empresa (director del projecte)
- o Un representant del Servei d'Atenció Ciutadana, que serà la persona responsable del contracte

2.12 Confidencialitat i protecció de dades

2.12.1 Gestió documental

- La informació de les activitats de negoci i aplicacions de gestió ha de vincular-se al seu context d'origen a partir de metadades. Aquestes metadades han d'adaptar-se al model de metadades aprovat per l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.
- La informació de les activitats de negoci i aplicacions de gestió s'ha de conservar i ha de restar accessible per als usuaris autoritzats durant tot el temps necessari. El programari ha de garantir la cerca, la recuperació i la representació de documents en formats i mitjans accessibles mentre siguin necessaris per motius de negoci i legals.
- La informació de les activitats de negoci i aplicacions de gestió s'ha de poder eliminar d'una manera controlable, sistemàtica, traçable i auditable. El procés serà supervisat per la Secció de Gestió Documental en compliment de la normativa establerta per la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental.
- Els sistemes han de garantir la interoperabilitat entre diferents plataformes i àmbits. Cal presentar la informació dels documents d'una manera comprensible i susceptible de ser modificada en cas necessari per motius de migració a altres plataformes tecnològiques.
- Els sistemes han de basar-se sempre que sigui possible en estàndards oberts i tecnologia neutra.
- Els sistemes han de poder permetre la importació i exportació massiva de dades a formats oberts. Els documents digitals resultants dels processos administratius i gestionats per programes de gestió de documents poden incloure contingut depenent d'un cert programari o maquinari. Així doncs, convindria que el programari pogués eliminar aquesta dependència a través de funcions compatibles amb la reformatació massiva dintre del procés d'importació o exportació de dades o com a mínim, a través d'una codificació no propietària de les metadades del document.
- Els sistemes han de conservar la informació continguda en els aplicacions de gestió en un entorn segur. Els sistemes no han de permetre la modificació no autoritzada dels documents i han de documentar exhaustivament les modificacions autoritzades.
- Integrar els documents que es creïn dins l'aplicació amb el quadre de classificació (QdC) i amb les eines de gestió documental.
- Auditoria i traçabilitat de totes les accions que es realitzen en compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat i la normativa ISO 30301 o similar.

- Permetre la transferència de documentació al Gestor documental i l'Arxiu electrònic de l'Ajuntament per a la conservació de la documentació.

2.12.2 Seguretat i protecció de dades

L'adjudicatari ha de donar compliment al Reglament General Europeu de Protecció de Dades i a la Llei Orgànica de Protecció de dades i garantia de drets digitals, en els termes següents:

- L'adjudicatari es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació -tant física com electrònica- de la qual és responsable de tractament l'Ajuntament de Sant Cugat i la informació de la aplicació, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats.
- L'adjudicatari prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les dades, dels programes i de les bases de dades utilitzades i que són propietat de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.
- L'adjudicatari es compromet a aportar el pla de seguretat de la solució, que ha d'incloure la descripció de les mesures legals, tècniques i organitzatives que s'adoptaran per tal que siguin verificades per la Subcomissió de seguretat de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès i supervisades pel Delegat de Protecció de Dades.
- L'adjudicatari haurà d'adoptar com a marc de referència per a la seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO- 27002:2005 i la ISO 30301:2019 o similars.
- L'adjudicatari haurà de fer constar la finalitat expressa del tractament, que haurà de relacionar-se amb alguns del tractaments del QRAT de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, vinculant-ho a la funció d'aquest contracte.
- L'adjudicatari, en compliment amb el Real Decret-llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions, haurà d'informar abans de la

formalització del contracte, de la ubicació dels servidors, en cas que siguin propis, i des d'on es prestaran els serveis associats.

- L'adjudicatari haurà d'informar de qualsevol canvi que es produeixi d'acord amb la informació facilitada en l'apartat anterior.
- Les licitadores, en compliment amb el Real Decret-Llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions, tenen l'obligació d'informar si tenen previst subcontractar els serveis o servidors, el nom o el perfil empresarial, definit per la referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals s'encarregui la seva realització.
- Així mateix l'adjudicatari haurà de conèixer i complir amb totes les obligacions legals establertes en 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 en el que respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades; així com amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, i amb la Llei 11/2007 d'Accés dels Ciutadans als Serveis Públics, i la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.
- Pel que fa als aspectes propis de seguretat, quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que l'aplicació final compleixi amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.
- Aquesta prestació de serveis podrà comportar l'accés per part de l'adjudicatari a dades de caràcter personal contingudes en el tractament específic del QRAT de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès vinculat a la funció d'aquest contracte El QRAT està publicat a la web municipal amb tota la informació completa a: <https://www.santcugat.cat/web/proteccio-de-dades>. Per tant, d'acord amb allò previst 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 (RGPD), l'adjudicatari haurà d'acreditar les garanties de compliment (mitjançant certificacions, segells o auditories de privacitat) i formalitzar contractualment les seves obligacions per tal de garantir el

compliment de la norma esmentada amb la signatura del Doc. 276 Clàusules de l'encarregat del tractament.

2.12.3 Clàusula de seguretat dels equips, programes i informació

L'empresa contractada ha de posar els mitjans necessaris per tal de vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'Ajuntament de Sant Cugat, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

3 . Model de facturació

La facturació s'efectuarà dividint l'import total de la licitació oferta per l'empresa a la qual s'adjudiqui, per dotze mensualitats. L'empresa facturarà cada mes l'import resultant d'aquesta operació i un cop aplicades les corresponents penalitzacions, si escauen.

3.1 Model de penalització

En relació amb el paràmetres de qualitat (aspectes quantitatius) definits a l'apartat 2.6, es defineix un model de penalització amb l'objectiu d'assegurar els nivells de qualitat requerits i penalitzar la no consecució.

El funcionament del model de penalització és el següent:

- El preu del servei previst en aquest contracte s'aplicarà quan es compleixin els nivells de qualitat (quantitatius) definits en l'apartat 2.6
- En el cas que els nivells de qualitat no s'assoleixin, el model preveu que la tarifa a aplicar es redueixi directament, no de forma lineal, un 7%.

Per tant, es facturarà mensualment:

- El 100% de l'import mensual en cas d'haver assolit el nivell de qualitat requerit.
- El 93% de l'import mensual en cas de no haver assolit els nivells requerits.

Paràmetres de qualitat:

- 1- El percentatge de trucades perdudes al 010 i la centraleta ha de ser inferior al 5% (+/- 0,5).**
- 2- Cap franja horària del mes tindrà un nivell de servei per sota del 50%**
- 3- La realització de supervisions de qualitat telefòniques a tot el personal de la plataforma (mínim de 3 supervisions/mes per persona treballadora) i el trasllat d'informació estadística mitjançant un informe escrit al Servei d'Atenció Ciutadana**

3.2. Incorporació de nous serveis

Si els serveis que es puguin incorporar a la plataforma del servei d'atenció telefònica en el futur, i que no hi hagin estat contemplats en aquest plec, necessiten del redimensionament del personal de la plataforma, aquest redimensionament s'haurà de consensuar prèviament i de forma ineludible entre les dues parts.

4. Proposta tècnica

Es presentarà una proposta tècnica i en format electrònic (.pdf) que inclogui tota la informació sobre la proposta dels serveis, amb l'obligació d'incloure els següents apartats:

4.1 Apartat d'organització del servei:

Memòria descriptiva amb el contingut següent :

- Descripció detallada del model organitzatiu que proposi per l'empresa per a l'equip d'atenció telefònica .
- Pla de formació de reciclatge proposat per l'empresa.
- Pla de coordinació amb el Servei d'Atenció Ciutadana.
- Pla detallat d'informes explotacions estadístiques referides al servei i descripció de l'aplicació que s'utilitzarà per la comptabilització de la tipologia de les atencions que es duguin a terme des de la plataforma.
- Proposta de calendari per a la implementació d'un pla d'emergència per al local on està ubicat el servei, si s'opta per la utilització del local municipal.

4.2 Apartat de Mitjans tecnològics:

Descripció detallada de:

- Pla de contingència per fer front a una fallida dels sistemes i Pla de contingència per a ocasions d'emergències (teletreball) per tal d'assegurar el funcionament del servei, i que incloguin:
 - Nivell d'actuació de la plataforma pròpia
 - Solucions de contingència de la plataforma tecnològica
 - Solucions de contingència quant a pèrdua de nivell de servei
 - Proposta quant a una situació d'emergència a la ciutat

4.3 Apartat de qualitat del servei

- Pla detallat per garantir la qualitat dels serveis (segons indicadors expressats al punt 2.6)

- Pla detallat de supervisions telefòniques a les operadores del servei. I pla alternatiu de contingència si es donés el cas de no ser possible l'enregistrament d'escoltes per motius imputables a l'Ajuntament.

4.4 Apartat del pla de transició

- Pla de transició: tasques, recursos i calendari
- Mesures de minimització de riscos

4.5 Apartat de millores

Les millores addicionals, sense cost per a l'Ajuntament, que el licitador cregui convenient aportar per a la millora del servei d'atenció telefònica de l'Ajuntament.

Es valorarà expressament:

- Disposar d'aplicacions pròpies que permetin una explotació de les dades més completa que la prevista com a requisit obligatori al punt 2.5.1 Aquestes eines han de ser accessibles per part del Servei d'Atenció Ciutadana.
- Propostes que permetin la millora i actualització quant a la distribució i atenció de les trucades, adequant-los als estàndards de modernització actuals d'aquest tipus serveis. Un exemple d'aquest tipus de millora és el Call Prompting, basat en un sistema de gestió de cues en què es pot utilitzar el suport d'intel·ligència artificial. Un altre exemple és el Call me Back, basat en un sistema de retrucades que permet a la ciutadania, quan tots els gestors/es ocupats/des, posar-se en cua d'espera o sol·licitar que el servei els truqui quan estigui lliure.

Tercer. Acta d'inici de prestació del servei

Una vegada formalitzat el contracte en document administratiu, s'haurà d'estendre l'acta d'inici de prestació del servei, per triplicat exemplar, que serà signada pel legal representant de l'empresa i el responsable del contracte. Aquest haurà de remetre un dels exemplars a la Secció de Contractació i Compres per a la seva incorporació a l'expedient.

Quart. Entrega dels treballs i/o realització dels serveis

El contractista haurà d'entregar els treballs realitzats dins del termini estipulat en el contracte; el responsable del contracte efectuarà l'examen de la documentació presentada i, si estimés complides les prescripcions tècniques i restants condicions contractuals, proposarà que es porti a terme la seva recepció.

En el cas que estimés incomplides les prescripcions tècniques del contracte, donarà per escrit al contractista les instruccions precises i detallades amb la finalitat d'esmenar les faltes o defectes observats, fent constar en l'esmentat escrit el termini per efectuar les esmenes i les observacions que estimi oportunes.

En cas de reclamació per part del contractista respecte de les observacions formulades, el responsable del contracte l'elevàrà, amb el seu informe, a l'òrgan de contractació per a la seva resolució.

Si el contractista no reclamés per escrit respecte a les observacions del responsable del contracte, s'entendrà la seva conformitat quedant obligat a corregir o esmenar els defectes detectats.

En serveis de prestació continuada, el plec de clàusules administratives podrà establir altres formes de constatar la correcta execució dels serveis prestats.

Cinquè. Recepció dels treballs i serveis

Quan la prestació s'ajusti a les condicions del contracte procedirà la seva recepció i s'estendrà l'acta corresponent que serà signada pel responsable del contracte i el representant legal del contractista.

Si la prestació no fos ajustada a les condicions necessàries per procedir a la seva recepció es donaran per escrit les instruccions oportunes al contractista a fi que esmeni els defectes observats i compleixi les seves obligacions en el termini que per això es fixi; no procedirà la recepció fins que les instruccions hagin estat complimentades, estenent-se llavors l'acta corresponent.

En serveis de prestació continuada, el plec de clàusules administratives podrà preveure altres formes de recepció.

L'acta de recepció serà estesa per triplicat exemplar, un dels quals serà incorporat a l'expedient de contractació.

Sisè. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.
L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a:
Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.
El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:
 - a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.
3. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar el documents a través de la mateixa plataforma.



AJUNTAMENT DE
SantCugat

Plaça de la Vila, 1
08172 Sant Cugat del Vallès
T. 935 657 000
santcugat.cat



Document signat electrònicament. La seva autenticitat es pot verificar a <https://seu.santcugat.cat/seu/validacio>