

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT I SERVEIS NECESSARIS PER PORTAR A TERME EL SERVEI D'OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA A MUNICIPIS AMB BAIXA DENSITAT DE POBLACIÓ I AMB UNA ELEVADA DISTÀNCIA DE LES OACS FÍSQUES (PR-2026-4).

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte és un contracte mixt de subministrament de 5 vehicles adaptats i altres subministraments i serveis necessaris per portar a terme el servei d'oficines d'atenció ciutadana a municipis amb baixa densitat de població i amb una elevada distància de les OACs físiques.

Aquest contracte inclou les prestacions següents:

- Subministrament, mitjançant opció d'arrendament sense opció de compra, de 5 vehicles adaptats i dels equipaments informàtics i de comunicacions que hauran de portar instal·lats cadascun dels vehicles:
 - o Adaptació dels vehicles per a la prestació del servei d'atenció ciutadana, amb la finalitat d'acostar els serveis a la ciutadania en aquells municipis petits més allunyats. Per a l'adaptació del vehicle, es tindrà en compte la prova pilot que s'ha fet a Terres de l'Ebre i les característiques del vehicle establertes al Plec de prescripcions tècniques d'aquest contracte.
 - o Aquests vehicles faran el recorregut pels municipis on es prestarà el servei, d'acord amb unes rutes prèviament establertes en col·laboració amb la DGSEC i les Oficines d'Atenció Ciutadana integrades.
 - o Equipament informàtic i necessari per al funcionament correcte del servei i el seu manteniment.
 - o Disseny de les rutes i dels horaris en els municipis que seran beneficiaris del servei, conjuntament amb la DGSEC i l'Oficina d'Atenció ciutadana de la demarcació corresponent.
 - o Posada en servei dels vehicles adaptats com a oficina mòbil d'atenció ciutadana.
- Subministrament de combustible per als vehicles.
- Serveis de manteniment i assegurança dels equipaments informàtics i de comunicacions.
- Serveis de conductor: Aquests conductors hauran de fer el muntatge i desmuntatge de la part tecnològica necessària pel funcionament del servei. No s'inclouen els agents digitals.
- Servei d'aparcament dels vehicles.

2.- CONTEXTUALITZACIÓ

La finalitat d'aquest servei és apropar l'Administració de la Generalitat a la ciutadania i facilitar el seu accés als serveis públics, especialment als municipis amb més dificultats per accedir als serveis presencials.

El Govern de la Generalitat té com una de les seves prioritats principals la millora del benestar de Catalunya i la seva ciutadania. En els darrers anys, la innovació tecnològica i la ràpida transformació digital de la societat, la implementació dels principis de transparència, participació, rendiment de comptes i obertura de la informació pública i l'aparició de noves necessitats i demandes socials, han generat la necessitat de revisar i adaptar els models, les estructures i els processos de les administracions públiques per fer-los més àgils, eficients, transparents i digitals per tal de millorar l'atenció a la ciutadania i garantir l'excel·lència de les prestacions i dels serveis públics de la Generalitat de Catalunya.

Amb aquest objectiu, cal impulsar un procés gradual i profund de transformació i millora dels serveis públics, en el marc de la competència exclusiva que l'article 150 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya atribueix a la Generalitat en matèria d'organització de la seva Administració, i que comprèn l'estructura, la regulació dels òrgans i directius públics, el funcionament i l'articulació territorial i les diverses modalitats organitzatives i instrumentals per a l'actuació administrativa.

Aquest model d'administració que es vol impulsar ha de garantir també l'atenció presencial sense cita prèvia, perquè es constata que hi ha col·lectius de la societat amb dificultats per accedir als serveis digitals, i se'ls ha d'oferir un acompanyament i un suport a través de les oficines d'atenció presencial, així com amb altres eines, com poden ser la videoatenció, el suport telefònic especialitzat i les oficines mòbils.

D'acord amb això, el passat mes d'octubre es va aprovar l'Acord de Govern 217/2024, de 8 d'octubre, pel qual s'impulsa l'elaboració d'una estratègia de transformació i millora dels serveis públics en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i s'aprova un pla de xoc amb mesures d'aplicació urgent, mitjançant el qual s'insta al govern a impulsar l'elaboració d'una estratègia de transformació i millora dels serveis públics en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i aprovar un pla de xoc amb mesures d'aplicació urgent.

Una de les mesures del pla de xoc d'aplicació urgent en l'àmbit de la prestació de serveis i tràmits administratius consisteix en desplegar el model d'acompanyament a la ciutadania, estenent la figura de l'agent digital en punts d'autoservei de les oficines d'atenció ciutadana i posant en marxa el servei d'oficina mòbil. Aquesta mesura es concreta, en l'esmentat Acord de govern, en la implementació d'un servei d'oficina mòbil d'atenció ciutadana en l'àmbit de les delegacions del Govern de Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona i Terres de l'Ebre.

3.- CONTINGUT DE LES PRESTACIONS PREVISTES EN AQUEST CONTRACTE

L'empresa contractista haurà d'efectuar els subministraments i prestar els serveis objecte de contracte d'acord amb les condicions i els requisits tècnics que s'estableixen en aquest apartat, i de conformitat amb les condicions indicades en la seva oferta.

3.1 Definició dels subministraments i els serveis mínims a oferir

L'objecte d'aquest contracte comprèn les prestacions següents:

- El subministrament, mitjançant opció d'arrendament sense opció de compra, de 5 vehicles condicionats d'acord amb el que s'especifica al punt 3.2 i a l'annex 2 d'aquest PPT.
- El subministrament de material informàtic i de comunicació necessaris per a l'atenció i la tramitació, d'acord amb el que s'especifica a l'annex 1 d'aquest PPT.

- El subministrament del carburant necessari per portar a terme el servei d'oficines mòbils.
- Els serveis de conductor: el personal conductor de l'oficina mòbil l'ha d'aportar l'adjudicatari, sense que es pugui establir cap vinculació laboral amb la Generalitat de Catalunya de la prestació d'aquest servei.
Planificació de les rutes i de l'agenda de servei: el servei s'oferirà a un total de 200 municipis de Catalunya. La selecció de municipis i les rutes es planificaran conjuntament amb la DGSEC i les Oficines d'Atenció Integrades, tenint en compte el següent:
 - Es cobriran, com a mínim, dos municipis per dia, amb un mínim de 2 hores de servei per a cada municipi.
 - De manera conjunta amb la DGSEC es contactarà amb cada Ajuntament per demanar l'autorització corresponent.
 - Es buscarà, juntament amb l'Ajuntament, l'estacionament de l'oficina en el lloc més cèntric i visible possible, i es farà la tramitació de permisos pertinents, si escau.
 - Es dissenyaran accions de difusió per donar a conèixer el servei, d'acord amb els criteris establerts per la Generalitat.
- Serveis de manteniment i assegurança dels equipaments informàtics i de comunicacions.
- Serveis d'aparcament dels vehicles.

3.2 Subministrament dels vehicles

L'empresa contractista ha de subministrar els vehicles d'acord amb els requisits que s'estableixen en aquest apartat i en l'Annex 2 d'aquest PPT.

Cal fer constar que tot el cost que se'n derivi del compliment dels requisits establerts en aquest apartat del PPT en relació amb la prestació de subministrament dels vehicles serà assumit per l'empresa contractista.

L'empresa contractista s'obliga a disposar d'assegurança de responsabilitat civil obligatòria del vehicle i altres que puguin ser inherents al compliment d'aquesta prestació.

a) Adequació dels vehicles per a la prestació del servei d'OAC mòbil.

L'empresa contractista ha de subministrar, en règim d'arrendament sense opció de compra, la quantitat de 5 vehicles adaptats i condicionats per dur a terme les funcions d'oficines mòbils de serveis d'atenció ciutadana.

Els vehicles hauran de complir amb els requisits següents:

- Els vehicles estaran equipats amb el mobiliari necessari per la tasca d'atenció a la ciutadania i amb les connexions a la xarxa elèctrica i de dades, i fàcilment identificable.
- Els vehicles hauran d'anar logotipats d'acord amb el logotip **que figura a l'annex 2**, complint amb el PIV (Programa d'identificació visual) de la Generalitat i seguint les instruccions de la DGSEC.
- Els vehicles hauran de complir amb els requisits d'accessibilitat que s'estableixin en la normativa estatal i autonòmica, amb totes les condicions socials d'accessibilitat universal per a totes les persones, instruccions d'usos i condicions de comportament mediambientals i climàtics.

- Els vehicles hauran de respectar les mesures de seguretat i tots els requisits que estableix la normativa de seguretat previstes en els articles 122.4 i 124 del Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de Seguretat Privada i en els articles 14 i 15 de l'Ordre INT/317/2011, d'1 de febrer, sobre mesures de seguretat privada.
- Els vehicles hauran d'obtenir tots els permisos i les autoritzacions que siguin necessaris d'acord amb la normativa aplicable abans de la posada en marxa del servei.
- Caldrà habilitar un espai d'espera exterior amb un tendal, per que les persones que esperen es puguin protegir de la pluja i el sol i de seients per a les persones usuàries que esperin a ser ateses.

L'adaptació dels vehicles inclou:

- La instal·lació en els vehicles de mobiliari condicionat per instal·lar equips informàtics i de comunicació per donar servei a les oficines, que s'haurà d'instal·lar a la part posterior dels vehicles.
- La instal·lació en els vehicles de mobiliari condicionat per a guardar material, taula i cadires que han d'anar subjectes als vehicles.
- La instal·lació en els vehicles d'una barana o nansa lateral per facilitar l'accés de les persones usuàries a l'interior de les oficines.
- La instal·lació en els vehicles d'un escaló lateral elèctric. A més, serà necessari disposar d'una plataforma elevadora o d'altres (rampa) per facilitar l'accés de persones amb mobilitat reduïda.
- La instal·lació en els vehicles d'una porta interior, corredora de vidre transparent, per mantenir la temperatura interior.
- La instal·lació d'il·luminació LED a l'interior dels vehicles.
- Instal·lació del PC i impressora i de tot l'equip de comunicació a l'interior dels vehicles.

L'empresa contractista es compromet a fer servir mà d'obra especialitzada per portar a terme totes aquestes adaptacions.

b) Característiques tècniques dels vehicles

Els vehicles han de tenir les següents característiques:

- Vehicle de tipologia furgoneta tipo VAN.
- Carrosseria amb pintura de color blanc.
- Motor amb una potència mínima de 160 CV.
- La massa màxima autoritzada (MMA) ha de ser l'adequada per a la prestació del servei, d'acord amb el pes dels components que tinguin que formar part de la transformació del vehicle.
- Longitud: entre 5500 mm i 7400 mm.
- Altura: entre 2400 mm i 2700 mm.
- Com mínim, ha de donar compliment a la normativa d'emissions Euro 6.
- El distintiu ambiental mínim és C. No acceptarà cap vehicle amb etiqueta ambiental B. Es valoraran aquells vehicles amb etiqueta ambiental ECO o de cap emissió.
- El vehicle, quan presti el servei, s'alimentarà d'energia elèctrica externa de 220 V.
- El vehicle ha de tenir instal·lada una bateria de llit adequada i dimensionada per garantir una autonomia mínima de 3 hores de subministrament elèctric.
- El vehicle disposarà d'un sistema de climatització que garanteix la comoditat dins de l'espai d'atenció a les persones usuaris.

- El vehicle ha d'estar equipat amb dos extintors homologats.
- El vehicle ha de tenir instal·lat una barana o nansa lateral per facilitar l'accés de les persones usuàries a l'interior de l'oficina.
- El vehicle ha de tenir instal·lat un escaló lateral elèctric. A més, serà necessari disposar d'una plataforma elevadora o d'altres (rampa) per facilitar l'accés de persones amb mobilitat reduïda.
- L'accés a l'interior del vehicle per part de les persones usuàries es dotarà d'una porta interior, corredora de vidre transparent, per mantenir la temperatura interior
- El vehicle disposarà dels espais per fer l'atenció ciutadana, amb taules i cadires. Les cadires i l'alçada de la taula, cal que siguin ergonòmics. Aquestes estaran disposades de tal manera que garanteixin que es puguin oferir una bona atenció ciutadana. S'ha de preveure espai per l'agent digital, que farà l'atenció, i per un mínim de dos persones que rebran l'atenció.
- Hi haurà un espai per autoservei o videoatenció, separat de la zona d'atenció.
- L'ergonomia de taules i cadires ha d'incloure l'adaptació a persones amb cadires de rodes, de manera que l'alçada de la taula sigui regulable.
- També disposarà d'un armari lateral per recolzar equips i guardar material
- Il·luminació LED a l'interior de l'habitable
- Presa de 230V exterior.
- Tendal, per que les persones que esperen es puguin protegir de la pluja i el sol.
- S'ha de tenir present que persones amb mobilitat reduïda poden ser beneficiàries d'aquest servei, per tant, s'ha de tenir present i el vehicle ha de comptar amb els elements per facilitar aquesta mobilitat.

MOTORITZACIÓ	
Potència mínima	160 CV
Energia	Preferentment elèctric
Emissions	Norma Euro 6
Transmissió	Manual (mínim 6 velocitats) o Automàtic

ALTRES CARACTERÍSTIQUES	
Direcció	Assistida
Seguretat	Frens de disc ABS Sistema de frenada muti col·lisió Assistent d'arrancada en pendent Retrovisors ajustables Avisador sonor marxa enrere Càmera visió posterior per estacionar, en pantalla multifunció Programació i control de velocitat Airbag tant per a conductor com per acompanyant Cinturons de seguretat per a conductor i acompanyant de tres punts Llums de carretera amb activació automàtica o manual Fars antiboira amb sistema d'il·luminació de gir Parabrises laminada i antitèrmica
Pneumàtics i llantes	Roda de recanvi d'acer
Finestres	Alçavidres elèctrics per les finestres davanteres.

Revestiment interior	Revestiments interiors estàndard del vehicle. L'acabat del sostre serà l'estàndard del model
Equipament	Climatitzador Sistema multimèdia amb ràdio i pantalla tàctil Tancament centralitzat amb comandament a distància (2 jocs mínim) Interruptor separador bateria Volant multi funció Dispositiu d'avís i localització d'emergència Bateria amb capacitat mínima de 75 Ah i alternador amb amperatge mínim de 180 A Sistema de calefacció per a la zona de carga, independent de la cabina de conducció Endolls de 12V (mínim 2) Ports USB tipus C (mínim 2) Corrent de 230V a l'interior de l'habitacle

c) Imatge corporativa dels vehicles

La imatge gràfica del vehicle serà la que figura a l'annex 2. La producció dels vinils adhesius del vehicle, tant interiors com exteriors, en base al disseny gràfic de l'annex 2, està inclòs dins de les despeses del contracte.

d) Termini màxim de posada en funcionament dels vehicles

El termini del subministrament i posada en marxa dels vehicles, perfectament logotipats i equipats amb les característiques i funcionalitats tècniques i de seguretat exigides en aquest plec i amb la disposició de tots els permisos i autoritzacions requerits per a la plena prestació del servei, i, si escau, amb les funcionalitats addicionals ofertes per l'empresa contractista, s'estableix en 90 dies naturals, com a màxim, a comptar des de la data de la formalització del contracte.

Aquest termini màxim per a la posada en marxa del servei s'escurçarà d'acord amb l'oferta que pugui fer l'empresa contractista en aquest sentit, valorable de forma objectiva.

El subministrament dels vehicles s'haurà de portar a terme a la seu de les delegacions territorials del Govern següents:

Delegació del Govern a l'Alt Pirineu i Aran

Avinguda d'Espanya, 12 25620 Tremp

Delegació del Govern a Tarragona

Carrer de Sant Francesc, 3 43003 Tarragona

Delegació del Govern a Lleida

Carrer de Lluís Companys, 1 25003 Lleida

Delegació del Govern a Girona

Plaça de Pompeu Fabra, 1 17002 Girona

Delegació del Govern a les Terres de l'Ebre

Carrer de Montcada, 23 (Palau Abària) 43500 Tortosa

e) Garantia del vehicle

El període de garantia dels vehicles serà de, com a mínim, des de la data de posada en funcionament dels vehicles durant tot el termini d'execució del contracte o el temps que finalment acordin el contractista i la Generalitat de la Catalunya.

Si durant aquest termini de garantia, s'acredita l'existència de vicis o defectes en el subministrament dels vehicles, la Generalitat tindrà el dret a reclamar al contractista la seva reparació.

f) Altres consideracions a tenir en compte

Els vehicles es lliuraran amb l'impost de matriculació i de circulació, que aniran a càrrec de l'empresa contractista.

S'inclouen dins la prestació del subministrament mitjançant opció d'arrendament sense opció de compra els serveis d'assegurança i de manteniment dels vehicles objecte del subministrament.

Les despeses d'homologació dels vehicles serà per compte de l'empresa contractista.

3.3 Subministrament de l'equipament informàtic i de telecomunicacions

- L'interior dels vehicles estarà equipat amb un PC's per autoservei, una pantalla i una impressora amb escàner.
L'agent digital portarà el seu ordinador, que és el que estarà a la zona d'atenció.
- A més, els vehicles estaran equipats amb una solució de bonding 5G embarcable als vehicles i antenes exteriors, d'acord amb el que s'especifica a l'annex 1.

L'assegurança i el manteniment de l'equip informàtic no es contempla dins del subministrament de l'equip informàtic i de comunicacions i es contracta de forma independent com una prestació més d'aquest contracte.

3.4 Subministrament de combustible

El cost del combustible necessari per cobrir les rutes objecte d'aquest contracte està inclòs en el preu del contracte.

3.5 Serveis de conductor

Dintre dels vehicles aniran el conductor i un agent digital. Els conductors els proporcionarà l'empresa contractista i els agents digitals els proporcionarà la DGSEC.

a) Equip de treball

L'empresa contractista ha de disposar dels mitjans humans necessaris que s'estableixen en una persona per a cadascun dels vehicles, com a mínim, és a dir, l'equip de treball s'estableix en un mínim de 5 conductors.

Així mateix, els conductors hauran de disposar del permís de conducció vigent i corresponent a la categoria del vehicle. La documentació acreditativa del compliment d'aquest requisit estarà degudament actualitzada en poder de l'empresa contractista.

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances, o qualsevol altra contingència que afecti el conductor, a fi que en cap cas el servei quedi sense cobrir.

En el cas que s'hagi de substituir el personal adscrit al contracte, el nou personal que adscrigui l'empresa contractista haurà de disposar de, com a mínim, la mateixa experiència que el personal inicialment adscrit a l'execució del contracte.

Els serveis d'atenció ciutadana els portaran a terme els agents digitals, un per cada vehicle, que els posarà a disposició del servei la DGSEC.

b) Condicions per a la prestació del servei de conductor

- Els conductors dels vehicles han de recollir el vehicle del lloc on es trobi aparcant i traslladar-lo al lloc on s'oferirà el servei, i al final del dia a l'inrevés.

A més, faran el recorregut pels municipis on es prestarà el servei, d'acord amb unes rutes prèviament establertes en col·laboració amb la DGSEC i les Oficines d'Atenció Ciutadana integrades. També, hauran de fer el muntatge i desmuntatge de la part tecnològica necessària pel funcionament del servei. No s'inclouen els agents digitals.

Els conductors prestaran un servei de 37'5 hores setmanals (7'30 hores diàries).

- L'empresa contractista haurà de garantir, durant tota l'execució del contracte, el compliment de les obligacions derivades de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i normativa concordant, específicament en relació amb els riscos associats a la conducció professional. A aquest efecte, serà exigible:
 - Que tots els conductors disposin de formació específica en riscos associats a la conducció professional, incloent la gestió de la fatiga, ergonomia, conducció segura i actuació en cas d'accident. Aquesta formació haurà d'estar degudament acreditada.
 - Avaluació de riscos específica del lloc de treball del conductor, incloent riscos psicosocials i derivats de la conducció prolongada.
 - L'empresa haurà d'implementar mesures d'organització del treball que evitin jornades excessives o temps de conducció superiors als límits legals, respectant els descansos mínims obligatoris.
 - Es requerirà l'existència d'un protocol d'actuació en cas d'accident de trànsit, així com la disponibilitat d'un kit de primers auxilis als vehicles. Tots els vehicles utilitzats en el contracte hauran de disposar de revisions periòdiques i manteniment preventiu, acreditats mitjançant documentació tècnica. Els vehicles hauran de disposar de sistemes de seguretat activa i passiva en condicions òptimes (ABS, cinturons, airbags, etc.).
 - El contractista haurà de designar un responsable de PRL que supervisi el compliment d'aquestes mesures i emeti un informe trimestral sobre l'activitat preventiva.

3.6 Serveis de pàrquing

El cost de l'aparcament dels vehicles objecte d'aquest contracte està inclòs en el preu del contracte.

6.- REQUISITS DOTACIÓ DEL SERVEI D'OFICINES MÒBILS D'ATENCIÓ CIUTADANA.

El servei d'oficines mòbils d'atenció ciutadana es realitzarà amb el servei d'atenció i informació que el presta l'Administració amb personal propi (informadors agents digitals que no són objecte del contracte) i amb els mitjans materials (furgoneta equipada) i el personal de conducció objecte del contracte.

6.1 Municipis beneficiaris del servei d'oficines mòbils d'atenció ciutadana.

El servei d'oficines mòbils d'atenció ciutadana s'oferirà als municipis seleccionats per la DGSEC, amb la col·laboració de les Oficines d'Atenció Ciutadana, en base a diferents criteris: població, distància i durada del desplaçament a l'OAC més propera, edat mitja de la població i nombre de tramitacions presencials.

D'acord amb el que s'especifica a l'apartat següent, es preveu que cada oficina mòbil farà dos municipis al dia, durant les 4 setmanes del mes, per tant, el servei s'oferirà a un mínim de 200 municipis. Els mesos amb més de 4 setmanes, es podrà oferir el servei a algun municipi que no participi d'aquest programa però justifiqui una necessitat, per tant, el nombre de municipis pot incrementar lleugerament als 200, d'acord amb aquest requeriment.

6.2 Freqüència de prestació del servei d'oficines mòbils d'atenció ciutadana.

L'empresa contractista, amb el suport de la DGSEC i les Oficines d'Atenció Ciutadana, dissenyarà les rutes i els horaris per a la prestació completa del servei, amb la periodicitat i durada mínima següents:

- Es faran rutes de 4 setmanes.
- La durada del servei en cadascun dels municipis serà com a mínim de dues hores.
- Cada dia es faran dos municipis, com a mínim.
- El servei s'haurà de prestar en l'horari de 9 a 14 hores, com a mínim.
- La freqüència de prestació del servei a cada municipi serà d'una vegada al mes, de tal manera que s'intentarà que el dia a la setmana de servei sigui el mateix cada mes.
- Els mesos amb més de 4 setmanes, es podrà oferir el servei a algun municipi que no participi d'aquest programa però justifiqui una necessitat.

Les rutes hauran de ser completades amb la freqüència mínima anterior, essent responsabilitat de l'empresa contractista garantir la correcta prestació del servei en tots els municipis seleccionats.

No s'oferirà el servei durant:

- El mes d'agost.
- Setmana Santa (des del dijous Sant fins al dilluns de Pasqua, inclosos).
- Festes de Nadal (des del 24 de desembre fins al 6 de gener, inclosos).

6.3 Difusió del servei d'oficines mòbils d'atenció ciutadana.

La DGSEC, coordinadament amb les Delegacions del govern i amb els ajuntaments dels municipis on es presti el servei, promourà accions de difusió del servei, de les rutes i dels horaris.

6.4 Prestació del servei d'oficines mòbils d'atenció ciutadana i resolució d'incidències.

La prestació del servei es coordinarà des de la DGSEC amb la col·laboració de l'OAC de l'àmbit corresponent, que donarà suport i resoldrà els dubtes en matèria d'atenció ciutadana que puguin sorgir.

La DGSEC facilitarà la persona de contacte per qualsevol imprevist o incidència que pugui haver.

El nivell de prestació del servei es mantindrà constant durant tot el temps de vigència del contracte, i en cas d'incompliment s'aplicaran les penalitats establertes en el plec de clàusules administratives particulars.

L'empresa contractista informará a la DGSEC per correu electrònic, entre el dia 1 i el 10 de cada mes sobre la prestació normal del servei en el mes complet anterior, i detallarà les incidències i actuacions correctives aplicades en cas que s'hagin produït, si escau, sens perjudici del què es preveu en els paràgrafs següents sobre la comunicació i correcció immediata de les incidències que afectin o impossibilitin el servei.

Qualsevol avaria tècnica o incidència haurà de ser atesa i corregida per la contractista en el termini màxim de 2 dies laborables consecutius. S'entén als efectes d'aquest plec que queden exclosos com a dies laborables els dissabtes, els diumenges i els dies festius comuns per a tot Catalunya.

En el supòsit que el vehicle no pugui realitzar la ruta en el dia establert, únicament per causa d'avaría o de revisió del vehicle, s'haurà de comunicar la circumstància, en un termini de 24 hores a partir de la data de la incidència, a la DGSEC, al correu electrònic indicat per l'administració a tal efecte. En aquests casos, un cop recuperada la capacitat de servei del vehicle i sempre dins dels 2 dies laborables consecutius següents, l'empresa contractista haurà de replanificar les rutes i els serveis, i reubicar els municipis afectats en les rutes, a efectes del compliment de les freqüències del servei establertes en aquest plec per poder completar la prestació del servei.

L'empresa contractista també informará per correu electrònic indicat per l'administració sobre d'altres circumstàncies que puguin tenir impacte sobre la prestació del servei, com l'afectació d'infraestructures viàries en les rutes, o alertes de protecció civil, per exemple, i en aquest cas, proposarà a l'administració canvis de rutes o de calendari amb l'objectiu de no perjudicar el servei global a prestar a cada territori.

7. FORMES DE SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El seguiment de l'execució del contracte serà a càrrec de la persona designada com a responsable del contracte i realitzarà les funcions establertes en el PCAP.

L'empresa contractista posarà a disposició de la DGSEC, de les Oficines d'Atenció ciutadana i dels ajuntaments dels municipis beneficiaris del servei d'oficines mòbils d'atenció ciutadana, un número d'atenció telefònica per atendre possibles incidències derivades de l'execució del contracte.

8. FACTURACIÓ.

L'empresa contractista emetrà factura amb periodicitat mensual corresponent el seu import a la part proporcional de l'import del contracte adjudicat, que inclou també l'adaptació dels vehicles i el subministrament del material.

La factura presentada reflectirà separatament l'IVA corresponent, i especificarà la descripció de l'objecte del contracte, amb el detall de l'execució de la prestació del servei en el mes facturat, i el preu corresponent. A més, la factura ha d'incorporar les dades bàsiques

obligatòries establertes en el Reial decret 1619/2012, s'ha de signar amb una signatura avançada basada en un certificat reconegut i ha d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació, ja que si no consta els registres comptables rebutjaran automàticament la factura.

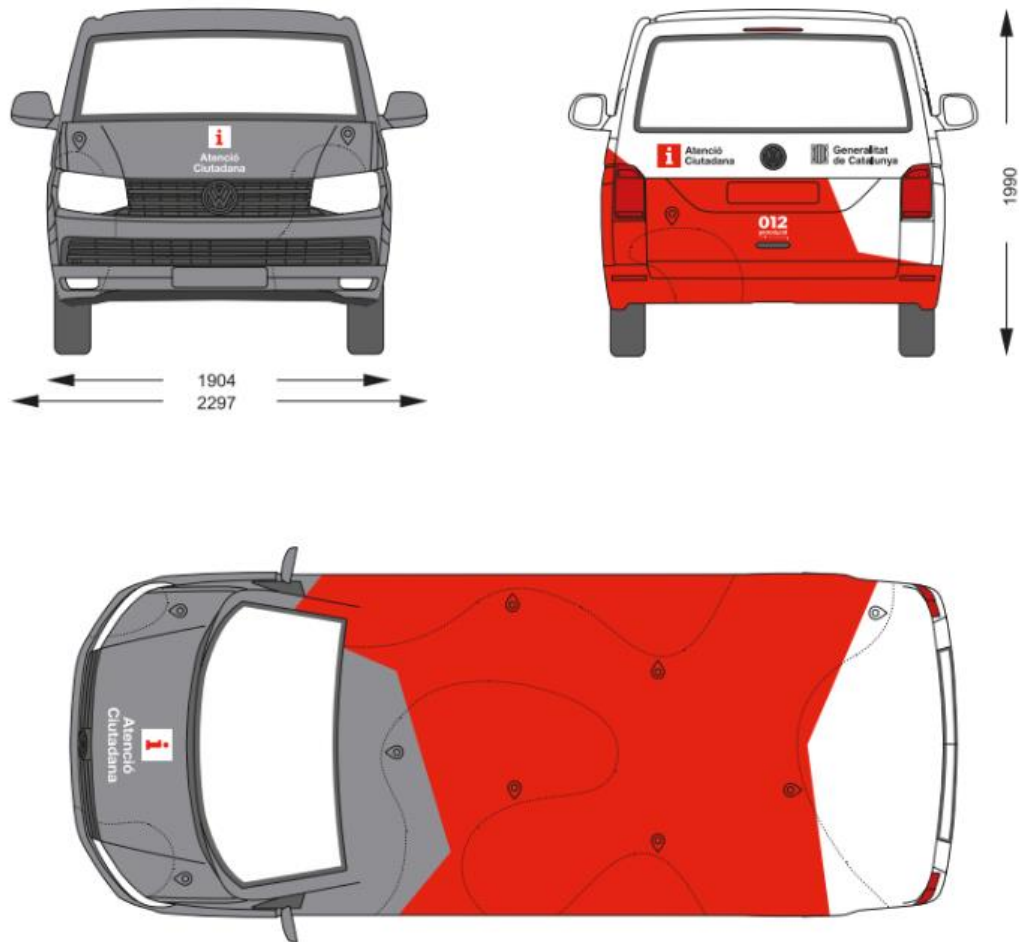
Perquè l'Administració pugui fer efectiu el pagament, un cop lliurada per l'empresa contractista la corresponent factura, amb el detall de l'execució de la prestació del servei en el mes facturat, la DGSEC l'haurà de conformar amb la corresponent emissió d'un certificat d'execució del servei mensual facturat de conformitat amb l'objecte del contracte.

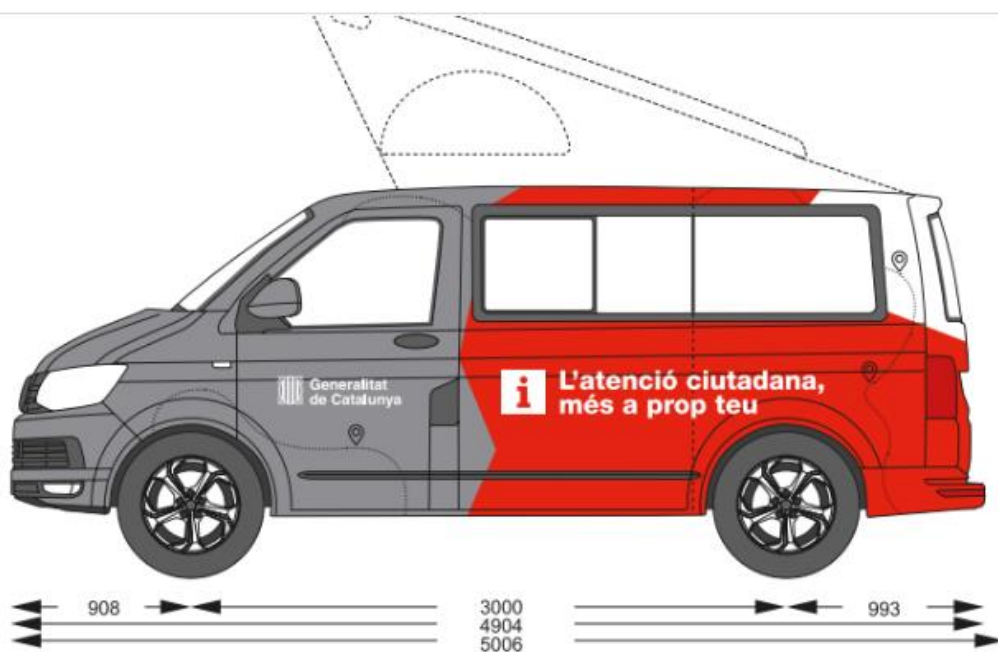
Annex 1. Serveis informàtics i de comunicació

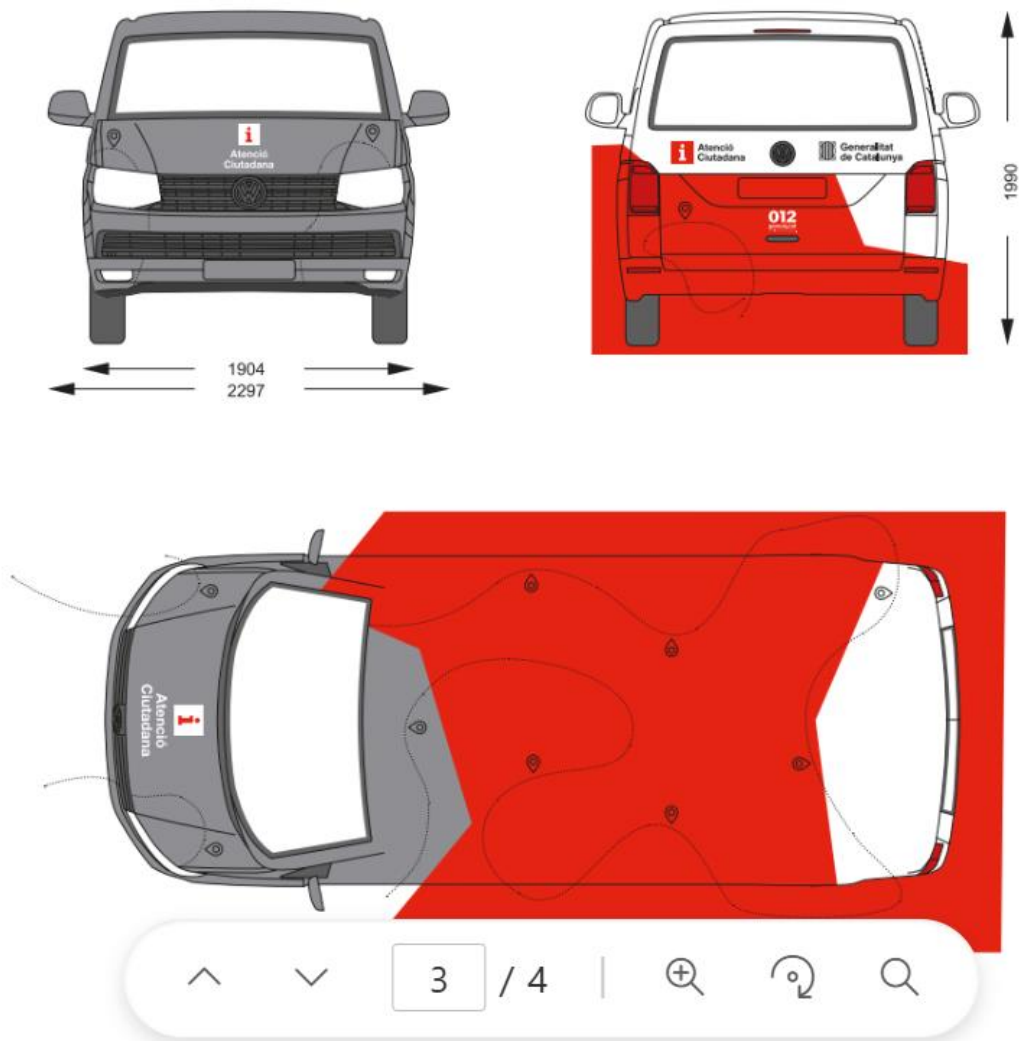
- A l'oficina mòbil hi haurà dos ordinadors: un que haurà de ser proporcionat per l'empresa contractista, i un que portarà l'agent digital.
- Una impressora amb escàner
- Els equips de comunicació que l'empresa contractista haurà d'instal·lar al vehicle són:
 - Sistema de solució de bonding 4G/5G (agregació de banda) embarcable en vehicle.
 - Solució en format rack, motxilla o maletí per guardar en el maleter del vehicle.
 - Capacitat per 3 SIMs en 4G/5G
 - Capacitat de ser punt d'accés Wi-Fi (com a mínim WiFi6) per servei local.
 - Més de 3 connexions ethernet per equips clients que es vulguin connectar via cable.
 - Connexions WAN per altres solucions de connectivitat.
 - Sistema d'alimentació per connectar-se a 220V i a bateries per embarcar en vehicle.
 - Suport per tipus de tràfic recurrents, e.g. TCP i UDP amb protocols de transport implementats per diferents aplicacions (HTTP(s), QUIC, MQTT, etc.).
 - Accés remot al dispositiu, configuració i monitorització (via dashboard i APIs) per poder fer manteniment i avaluar la qualitat de senyal, latència, etc. de les diferents connexions actives en el sistema de bonding en cada moment (e.g. amb una granularitat de cada 10s).
 - Antenes exteriors per donar servei a la solució de bonding i amb un sistema de suport per poder muntar les antenes a peu de carrer, e.g. un màntil.
 - Cablejats adients per poder-ho connectar tot correctament en un vehicle de 6m de llarg i 3m d'alt.

El sistema de bonding haurà d'estar actiu durant els trajectes entre municipis i els drivetest resultant disponible mensualment en un espai de dades que sigui consultable per part de la Generalitat de Catalunya, per tal d'utilitzar aquestes mesures per crear mapes de cobertura.

Annex 2. Imatge gràfica









Subdirectora general d'Atenció Ciutadana