



Unitat tramitadora: Unitat OAC
AJT/13166/2025
Codi document: OAC19I043B

Assumpte: Plec prescripcions tècniques

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL CONTRACTE D'ASSISTÈNCIA I
ACOMPANYAMENT EN LA UTILITZACIÓ DE LES PLATAFORMES DE TRAMITACIÓ
ELECTRÒNIQUES DE L'AJUNTAMENT DE VIC**

1. Antecedents	3
2. Objecte del contracte	3
3. Lots del contracte	4
4. Pressupost de licitació	4
5. Valor estimat del contracte	5
6. Durada del contracte	6
7. Definició i característiques del servei	6
8. Obligacions de l'empresa adjudicatària	6
8.1. Canals d'atenció.	6
8.2. Assistència integral a la gestió i tramitació i assistència tècnica	6
8.3. Control d'auditoria:	6
8.4. Assistència remota	7
8.5. Horari del servei	7
8.6. Dies de cobertura del servei.	7
8.7. Material de difusió.	7
8.8. Indicadors i pla de qualitat del servei.	7
8.9. Informes de seguiment i millora.	7
8.10. Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows).	8
8.11. Govern obert i rendició de comptes.	8
8.12. Personal.	8
8.13. Mitjans materials.	8
9. Condicions relatives a l'organització del personal del servei	8
10. Facturació i forma de pagament	8
11. Subcontractació	9
12. Requisits jurídics	9
13. Qualitat del servei	9
13.1. Acords de Nivell de Servei (ANS)	9
13.2. Penalitats	10
14. Confidencialitat de la informació	11
15. Lloc de les reunions de seguiment	11
16. Propietat de les dades	11
17. Criteris d'adjudicació del contracte	11
18. Valoració dels criteris d'adjudicació	14



19. Documentació a presentar per les empreses licitadores en relació als criteris subjectes valoració mitjançant judici de valor	16
---	----



1. Antecedents

La motivació del contracte consisteix en la obligació de donar compliment a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, en relació a fomentar i garantir el dret que té la ciutadania de relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques.

Amb la implantació de l'administració electrònica la ciutadania pot portar a terme els seus tràmits en línia des de casa, però sovint es troba amb problemes o impediments que no els permeten fer-ho, de vegades com a conseqüència de la manca de coneixement en la tramitació electrònica.

Aquests usuaris truquen al telèfon de l'ajuntament per a resoldre els dubtes i, si es vol oferir una atenció de qualitat a aquestes persones, es col·lapsa la línia telefònica ja que sovint aquesta atenció implica la dedicació d'un espai de temps força ampli per a poder resoldre la seva demanda.

També hi ha un perfil de població que no té prou coneixement ni formació per accedir a les plataformes de tramitació electrònica i és convenient dedicar recursos i temps a formar aquestes persones per tal que esdevinguin futures usuàries d'aquestes eines de manera autònoma.

Per aquests motius es considera necessària la contractació d'un servei que tingui com a objectiu oferir una atenció, acompanyament i assessorament de qualitat a tota la ciutadania, entitats o empreses que vulguin realitzar tràmits en línia. Es requereix un servei d'atenció telefònica que pugui atendre aquestes persones en la utilització dels serveis d'administració electrònica de les plataformes de electròniques públiques, detectar quin problema tenen i resoldre'l perquè puguin portar a terme els seus tràmits i gestions, alhora que se'ls explica detalladament com fer-ho per empoderar-les i que en un futur puguin realitzar aquest tràmit sense ajuda.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la contractació del servei d'atenció, orientació, suport tècnic, assessorament, resolució d'incidències i consultes, a totes les persones físiques i jurídiques en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament de Vic de les diferents plataformes electròniques públiques (existents o futures).

El Codi CPV (Vocabulari Comú de Contractes) corresponent a aquest contracte és 7225300-3 Serveis unitat d'assistència i suport.



3. Lots del contracte

Aquest servei no es divideix en lots, donat que la seva naturalesa no ho permet, ja que dificultaria la correcta execució del contracte des d'un punt de vista tècnic, i per la naturalesa pròpia de l'objecte del contracte hi hauria un risc per a garantir-ne la correcta execució.

4. Pressupost de licitació

El pressupost base de licitació anual és el de 80.055,67 €, IVA inclòs, amb el desglossament següent: 66.161,71 €, pressupost net i 13.893,96 € en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit al tipus del 21 %.

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost de licitació, indicant l'IVA a aplicar mitjançant partida independent. En tot cas les ofertes que excedeixin el pressupost de licitació IVA exclòs resultaran excloses del procediment.

El càlcul del pressupost base de licitació s'ha establert a partir del càlcul dels costos directes i indirectes. L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu de l'àmbit estatal del sector contact center publicat Al Butlletí Oficial de l'Estat núm. 137 de 9 de juny de 2023, i publicacions següents d'actualització de les taules salarials. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2023-13741>

Aquesta indicació no prejutja el conveni que hi sigui d'aplicació. Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de persones treballadores amb les següents categories professionals i nombre:

Categoria professional	Retribució salarial anual	Núm. de persones treballadores	Dedidació (hores setmanals)	Cost Seguretat Social	Retribució salarial anual
D10					
Teleoperador especialista	16.059,43 €	2	39 hores	9.467,03 €	45.947,64 €
D5 Responsable de serveis	22.747,19 €	1	4 hores	764,34 €	3.098,20 €
					49.045,84 €

El mètode de càlcul aplicat per a determinar el pressupost del contracte ha estat el següent:



COSTOS DIRECTES	%	Import anual €
Monitorització d'incidències	2,00%	1.323,23 €
Generació d'indicadors de rendiment i ús	3,37%	2.229,49 €
Xarxa telefònica i centraleta, gravació trucades i emmagatzematge	4,00%	2.646,47 €
Sensibilització ciutadana	1,50%	992,43 €
Costos salarials	74,13%	49.045,84 €
TOTAL COSTOS DIRECTES	85,00%	56.237,45 €

COSTOS INDIRECTES	%	Import anual €
Despeses generals d'estructura	9,00%	5.954,55 €
Benefici industrial	6,00%	3.969,70 €
TOTAL COSTOS INDIRECTES	15,00%	9.924,26 €

TOTAL DE COSTOS (DIRECTES + INDIRECTES). PRESSUPOST NET	66.161,71 €
--	--------------------

5. Valor estimat del contracte

Considerant el pressupost base de licitació, les estimacions del contracte abans esmentades, així com les seves possibles modificacions i pròrrogues, el valor estimat del contracte sense incloure l'Impost sobre el Valor Afegit, és de **DOS-CENTS SEIXANTA-QUATRE MIL SIS-CENTS QUARANTA-SIS EUROS AMB VUITANTA-QUATRE CÈNTIMS** (264.646,84 €), que té en compte les següents despeses:

Anualitat	Pressupost net prestació	Pressupost net eventuais pròrrogues	SUMA
1a anualitat	66.161,71 €		66.161,71 €
2a anualitat	66.161,71 €		66.161,71 €
3a anualitat (pròrroga)		66.161,71 €	66.161,71 €
4a anualitat (pròrroga)		66.161,71 €	66.161,71 €
TOTAL			264.646,84 €



6. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada de 2 anys amb la possibilitat de 2 pròrrogues d'1 any cadascuna.

7. Definició i característiques del servei

El servei a contractar té com a objectiu oferir un suport i assistència integral a tots els tercers que s'interrelacionen amb l'Ajuntament de Vic (ciutadania, entitats, empreses, autònoms, etc) a través de les diferents plataformes electròniques, existents o futures, de l'Ajuntament de Vic o d'altres administracions públiques però que utilitzi l'Ajuntament de Vic.

El servei ha d'oferir informació sobre qualsevol tràmit, campanya o gestió, resoldre dubtes i consultes d'ús de les plataformes electròniques municipals o les d'altres administracions que utilitzi l'ajuntament, orientar i guiar en qualsevol aspecte, revisar i comprovar la documentació requerida, acompanyar la presentació de qualsevol tràmit fins que s'emeti el justificant corresponent i facilitar una complerta assistència tècnica, que inclou la connexió remota a l'equip del tercer en cas de ser necessari.

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

- Web municipal
- Seu electrònica
- Govern obert (dades, obertes, transparència, rendició de comptes)
- Les plataformes que permetin la gestió de tràmits municipals, com ara la web de les illes de vianants.

8. Obligacions de l'empresa adjudicatària

Els requisits descrits en aquest apartat són d'obligat compliment per l'execució del servei. Alguns d'aquests requisits hauran de ser detallats pels licitadors en una memòria tècnica (el contingut de la qual s'especifica en els criteris d'adjudicació).

8.1. Canals d'atenció.

El servei d'assistència es realitzarà principalment pel canal telefònic i, addicionalment, per correu electrònic si així ho desitja el tercer. L'Ajuntament fixarà els números d'atenció, trucades locals, i les adreces de correu a utilitzar, ambdós canals seran proporcionats per l'empresa adjudicatària sense cap tipus de cost addicional ni per l'Ajuntament ni pel tercer.

8.2. Assistència integral a la gestió i tramitació i assistència tècnica.

El servei donarà una assistència integral en la tramitació, d'inici a fi, i atendrà qualsevol incidència tècnica o derivada de la falta d'hàbit i/o coneixement del tercer per a totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures, i per a les plataformes electròniques que no siguin pròpies de l'Ajuntament però que siguin utilitzades per aquest.

8.3. Control d'auditoria:

El servei haurà de poder ser verificat i auditat, amb aquest objectiu es gravaran totes les trucades d'acord a la legalitat vigent i només s'hi podrà accedir sota autorització expressa de les persones autoritzades designades per l'Ajuntament de Vic, qui podrà demanar accés a



qualsevol trucada dins del període d'execució del contracte. Totes les atencions hauran d'estar numerades per a la seva correcta i ràpida identificació (atencioid).

8.4. Assistència remota.

El servei inclourà, quan sigui necessari per a la resolució de la incidència, una plataforma ràpida i eficient de connexió remota al PC del tercer, sempre sota la seva autorització expressa que haurà de quedar recollida en la gravació.

8.5. Horari del servei.

L'horari del servei serà de les 8.00 h a les 20.00 h de dilluns a divendres (els dies hàbils a Vic), exceptuant els dies 24 i 31 de desembre i 5 de gener, dies en que l'horari serà de 8.00 h a 15.00 h.

8.6. Dies de cobertura del servei.

El servei estarà operatiu tots els dies de l'any, exceptuant els 12 festius oficials publicats per la Generalitat de Catalunya.

8.7. Material de difusió.

L'empresa adjudicatària subministrarà sense cost addicional els materials necessaris per a la realització de la campanya ciutadana: dos baners per a la pàgina web, un vídeo per a les xarxes socials, un logotip personalitzat del servei amb l'escut de l'Ajuntament de Vic i un roll up per a les dues oficines d'atenció ciutadana.

8.8. Indicadors i pla de qualitat del servei.

L'empresa adjudicatària ha de proporcionar a l'Ajuntament de Vic indicadors d'avaluació del servei de forma mensual. La qualitat del servei ha de ser mesurable pel grau de satisfacció de les persones usuàries del mateix, que haurà de tenir un valor mig mensual major a la puntuació de 4 (d'entre una escala de l'1 al 5), i assegurar un temps mig d'espera mensual inferior als 2 minuts.

8.9. Informes de seguiment i millora.

Es generaran informes mensuals de la prestació del servei que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei, (mensuals i de seguiment evolutiu). Entre d'altres indicadors que pugin ser d'interès, s'inclourà en aquest informe mensual:

- Número d'assistències mensuals realitzades i les acumulades des de l'inici de prestació del servei desglossades per mesos.
- Número d'assistències acumulades per franja horària (en números absoluts i percentatges).
- Classificació de les assistències realitzades durant el mes per tipologia i número d'assistències realitzades per cada tipologia (en números absoluts i percentatges).
- Grau de satisfacció dels usuaris respecte l'atenció rebuda.
- Temps mig d'espera de les persones usuàries per a ser ateses.
- Temps mig de les atencions realitzades durant un mes.
- Anàlisi de l'ús de servei en funció del tipus d'usuari.
- Temps d'espera per part dels usuaris des de que envien un correu electrònic o sol·liciten que els truquin a través de les vies existents (locució telefònica o bé baner a la seu) fins que es fa efectiva la trucada i el personal de l'empresa adjudicatària es posa en contacte amb ells.
- Número de trucades no ateses.



- Número d'incidències ateses en funció de la seva via d'entrada (en números absoluts i percentatges).

Les propostes plantejades per l'empresa adjudicatària per a millorar el servei en relació a les dades contingudes en els informes mensuals. Serà important poder disposar de panells de control (dashboard) visuals per verificar i controlar el funcionament del servei en temps real.

8.10. Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows).

El servei no perdrà trucades, per tant, l'empresa adjudicatària haurà de tenir un sistema definit que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre una trucada, també les que es rebin fora de l'horari del servei.

8.11. Govern obert i rendició de comptes.

Es facilitarà un sistema que permeti publicar la informació i indicadors del servei als portals de Govern Obert de forma regular. S'ha de poder publicar tota aquella informació que està inclosa en els informes de seguiment que es facilitaran mensualment a l'Ajuntament, sempre passant pel filtre d'aquest.

8.12. Personal.

El personal que presti el servei haurà de ser coneixedor del funcionament de l'administració pública i tenir formació en Administració electrònica del sector públic

8.13. Mitjans materials.

L'empresa adjudicatària disposarà de les eines i programari informàtic, centraleta de comunicacions i eines d'atenció d'assistència telemàtica necessàries per a la correcta prestació del servei.

9. Condicions relatives a l'organització del personal del servei

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

Pel què fa al personal de l'empresa adjudicatària s'assignaran el següents perfils:

- Direcció del projecte: serà la persona encarregada de coordinar-se amb l'Ajuntament i responsable de l'execució del projecte i gestió del seu equip. Aquesta persona tindrà una dedicació de 4 hores setmanals al projecte.
- Persones gestores especialistes: seran les persones encarregades de l'execució operativa del servei. L'empresa adjudicatària assignarà, com a mínim, 2 persones gestores referent al projecte. La jornada laboral d'aquestes persones és de 39 hores i l'horari de cobertura del servei és de 12 hores diàries. Per tant, els càlculs s'han fet tenint en compte que el servei sempre estigui cobert per una persona. En les hores de més afluències de trucades es reforçarà el servei i hi haurà dues persones atenent trucades simultàniament. Aquest horari sol ser de les 10.00 h fins a les 13.00 h del migdia.

10. Facturació i forma de pagament

Les despesa que comporti aquest contracte serà un import fix que es pagarà mensualment a mes vençut. El seu pagament s'efectuarà un cop s'hagi presentat la factura corresponent i hagi estat validada pel responsable del contracte i aprovada per l'òrgan competent.



11. Subcontractació

No s'admet la subcontractació, atesa la naturalesa i les condicions de la contractació.

12. Requisits jurídics

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

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015 d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015 de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús de mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
- Llei orgànica 3/2018, d'el 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

13. Qualitat del servei

13.1. Acords de Nivell de Servei (ANS)

S'estableixen el següents Acords de Nivell de Servei mínims:

- Valor indicat de qualitat de servei: mesurarà per cada atenció la satisfacció amb valors de 0 a 5. La mitja del conjunt d'atencions de cada mes haurà de ser igual o superior a 4 en valor mig.
- Valor indicador del temps d'espera: en valor mig mensual no podrà superar els 2 minuts.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb l'Ajuntament amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 8:00 a 20:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web. Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.



Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic.

13.2. Penalitats

Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) que no produeixi resolució del contracte, l'Ajuntament podrà aplicar les penalitats següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

Valor indicador de qualitat del servei ($\geq 4/5$)

Incompliments ANS crítiques (en un mes)	% penalització facturació d'un mes	Tipologia de la falta
De ≥ 3 a < 4	10%	Lleu
De ≥ 2 a < 3	50%	Greu
De ≥ 1 a < 2	80%	Molt greu
< 1	100%	Molt greu

Valor indicador temps d'espera (≤ 2 minuts)

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació d'un mes	Tipologia de la falta
De > 2 a < 3	10%	Lleu
De ≥ 3 a < 4	20%	Lleu
De ≥ 4 a < 5	30%	Lleu
De ≥ 5 a < 6	40%	Greu
De ≥ 6 a < 7	50%	Greu
De ≥ 7 a < 8	60%	Greu
De ≥ 8 a < 9	70%	Molt greu
De ≥ 9 a < 10	80%	Molt greu
De ≥ 10 a < 15	90%	Molt greu
> 15	100%	Molt greu

L'import de les penalitats podrà fer-se efectiu mitjançant la seva deducció en la factura/ les factures que s'hagi/n d'abonar a l'adjudicatari un cop aprovat el corresponent expedient d'imposició de penalitats per part de l'òrgan de contractació.

La repetició de 3 faltes lleus suposarà una falta greu i la repetició de 3 faltes greus suposarà una de molt greu. L'entitat contractant es reserva el dret de resoldre el contracte per reiteració en les deficiències d'execució del servei, si s'apliquen més de 3 penalitats greus, o bé amb l'aplicació d'una falta molt greu.



14. Confidencialitat de la informació

D'acord amb el Reglament General (UE) 2016/679 de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, a través d'aquest plec s'informa a les empreses licitadores que les dades personals obtingudes mitjançant la presentació de la documentació corresponent s'incorporaran per a la seva tramitació en els tractaments de responsabilitat de l'Ajuntament de Vic com a responsable del tractament amb la finalitat de poder participar en la licitació pública en la que es presenten. La base legitimadora d'aquest tractament es troba en l'obligació legal del responsable de l'art 6.1. c) del RGPD. Les seves dades seran conservades fins que siguin legítimes per les finalitats per les que van ser tractades i, en tot cas, en base a la normativa d'arxius aplicable al responsable. En qualsevol cas podran exercir-se els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació així com el de portabilitat de les dades dirigint un escrit a la seu social de l'Ajuntament de Vic o al nostre Delegat de Protecció de Dades a dpdajuntament@vic.cat. Tanmateix podrà dirigir-se reclamació a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades si es considera oportú.

L'adjudicatari haurà de respectar la confidencialitat de les dades personals a les quals podrà tenir accés durant l'execució del contracte objecte de les presents bases no podent utilitzar les dades per finalitats diverses a les estipulades tot garantint les mesures de seguretat i garanties de confidencialitat exigibles per la normativa de protecció de dades vigent i quedant obligat a la subscripció d'un acord d'encarregat de tractament segons l'establert als articles 28 del RGPD.

15. Lloc de les reunions de seguiment

Les reunions i entrevistes necessàries pel desenvolupament del projecte es realitzaran a les dependències de l'Ajuntament de Vic o, si s'escau, virtualment.

16. Propietat de les dades

Les dades tractades en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Vic.

17. Criteris d'adjudicació del contracte

Les ofertes presentades pels licitadors es valoraran amb els criteris que s'indiquen a continuació:

A) Criteris subjectius que depenen d'un judici de valor.....màx. 45 punts

Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria tècnica on es desenvolupin detalladament i de forma ordenada la totalitat dels apartats que es detallen més endavant. Es valorarà el detall i qualitat de la solució proposada i d'acord als ítems de valoració establerts a cada apartat.



Aquesta memòria tècnica no podrà superar en cap cas les 15 pàgines, essent la mida mínima de lletra de 10, tipus Calibrí, a doble pàgina i interlineat 1,5. No seran objecte de valoració aquelles pàgines que excedeixin de 15.

Els apartats a incloure en la memòria tècnica i en cada apartat són els següents:

a) Informació d'atenció.....màx. 13 punts

Es valorarà l'explicació detallada de com es durà a terme el servei d'atenció informativa i d'assessorament integral de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu a realitzar a través de les plataformes electròniques de l'Ajuntament o d'altres Administracions Públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures.

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

- El model de transferència de coneixement bidireccional Ajuntament <—> Adjudicatari. Caldrà detallar quina serà l'estratègia de comunicació entre ambdues parts, així com les eines i vies que s'utilitzaran per a fer-ho, per garantir l'agilitat i el traspàs de la comunicació (màx. 3 punts).
- Flux de relació de l'adjudicatari amb els diferents tercers. Caldrà detallar com s'establirà la relació entre l'empresa adjudicatària i la ciutadania i com es produirà aquesta relació des del moment en què la ciutadania s'hi vol posar en contacte fins que és atesa (tenint en compte totes les possibles incidències que es puguin produir) (màx. 3 punts).
- Protocol i eines de seguiment per les incidències de segon nivell que hagin de ser derivades a l'Ajuntament, entenent que les incidències de segon nivell són aquelles que tenen el seu focus en un mal funcionament de les plataformes electròniques que la ciutadania té a la seva disposició, o de la documentació i formularis que s'hi continguin (màx. 2 punts).
- Exposar els límits, riscos i protocols de gestió dels portals i entitats públiques amb els que es preveu relació (màx. 2 punts).
- Exposició detallada del sistema d'informació que contindrà totes les dades obtingudes i gestionades per l'adjudicatari, plantejament per la seva creació inicial i metodologia per la seva actualització i millora continua (màx. 3 punts).

b) Control de qualitat del servei.....màx. 9 punts

Es valorarà el sistema proposat de recollida del grau de satisfacció de cada atenció d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:



- Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible, indicant els conceptes que cal valorar segons es descriu a la clàusula 18 com els identifica, quines dades recull i com les tracta (màx. 3 punts).
- Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta, que sigui una eina fàcilment interpretable a nivell d'usuari i no sigui necessari un acompanyament tècnic intensiu per a conèixer-la i que tingui una aparença "friendly" (màx. 3 punts).
- Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar (màx. 3 punts).

Per a poder valorar aquests dos últims ítems caldrà que les empreses adjudicatàries realitzin una demostració del sistema proposat. La Mesa de contractació convocarà a cada empresa licitadora per fer aquesta demostració del sistema proposat de forma telemàtica. Es disposarà d'un màxim de mitja hora per dur a terme cada presentació. Després hi haurà un torn de preguntes per aclariment de dubtes, si és el cas.

c) Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows)..... màx. 14 punts

Es valorarà la proposta d'un pla de gestió i contingència de puntes de servei que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre una trucada, també les que es rebin fora de l'horari del servei, d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- Model i protocol d'actuació en situacions d'overflow (màx. 7 punts).
- Model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei (màx. 7 punts).

d) Govern Obert i rendició de comptes.....màx. 9 punts

Es valorarà el sistema proposat que permeti la publicació de la informació i indicadors dels servei als portals de Govern Obert. Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- El sistema i protocol tecnològic proposat per accedir a la informació del servei (màx. 3 punts).
- El període d'actualització i posa a disposició de la informació (màx. 3 punts).
- El detall i abast de la informació a la que es tindrà accés (màx. 3 punts).

Per superar la fase de valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor cal obtenir una puntuació mínima de 22,50 punts. Si la seva puntuació en relació a aquests criteris no



assoleix aquest valor, com a mínim, les empreses licitadores quedaran excloses de la licitació.

Només es tindrà en compte i valorarà la informació que fa referència als criteris de valoració que depenen d'un judici de valor contemplats en aquesta clàusula, tota la informació de més que es posi no es valorarà.

B) Criteris quantificables de forma automàtica.....màx. 55 punts

a) Oferta econòmica.....puntuació màxima 55 punts

Els punts corresponents a l'oferta econòmica s'assignaran aplicant a següent fórmula:

$$\text{PUNTUACIÓ} = \left(1 - \frac{(\text{Oferta a valorar} - \text{Millor Oferta})}{\text{Pressupost de licitació}} \right) \times \text{Núm. Punts}$$

18. Valoració dels criteris d'adjudicació

Per garantir la transparència, la igualtat de tracte i la seguretat jurídica en el procediment d'adjudicació, els criteris subjectius que depenen d'un judici de valor es valoraran exclusivament d'acord amb els ítems detallats en aquesta clàusula.

18.1. Valoració individual i no comparativa

La valoració de les propostes es farà de manera individual, atenent al grau de desenvolupament, claredat, coherència i vinculació amb l'objecte del contracte. No es valorarà la quantitat de contingut, sinó el detall, la qualitat i l'abast de la informació aportada.

18.2. Requisits formals

- Extensió màxima de 15 pàgines.
- Tipus de lletra Calibri, mida mínima 10, interlineat 1,5.
- Estructura ordenada segons els apartats indicats.

18.3. Desglossament i ponderació dels subcriteris

Cada criteri subjectiu es desglossa en subcriteris concrets amb una puntuació màxima assignada. A continuació s'inclouen exemples pràctics de puntuació:

Criteri de valoració		Subcriteri de valoració	Valoració
Informació d'atenció	Model de transferència del coneixement (màxim 3	Estratègia detallada amb eines concretes	3 punts



(màxim 13 punts)	punts)	Estratègia genèrica amb alguna eina	1-2 punts
		Sense estratègia clara	0 punts
	Flux de relació amb tercers (màxim 3 punts)	Protocol complet amb escenaris d'incidència	3 punts
		Protocol parcial	1-2 punts
		Sense protocol	0 punts
	Protocol d'incidències de segon nivell (màxim 2 punts)	Procediment clar amb eines de seguiment	2 punts
		Procediment genèric	1 punt
		Sense procediment	0 punts
	Límits, riscos i protocols (màxim 2 punts)	Identificació clara de riscos i protocols	2 punts
		Referències genèriques	1 punt
		Sense identificació	0 punts
	Sistema d'informació (màxim 3 punts)	Sistema estructurat amb actualització prevista	3 punts
		Sistema parcial	1-2 punts
		Sense sistema definit	0 punts
Control de qualitat del servei (màxim 9 punts)	Esquema de mesura de satisfacció (màxim 3 punts)	Indicadors clars i metodologia definida	3 punts
		Indicadors genèrics	1-2 punts
		Sense esquema	0 punts
	Estètica intuïtiva i neta (màxim 3 punts)	Disseny amigable i accessible	3 punts
		Disseny funcional però poc intuïtiu	1-2 punts
		Disseny complex o inexistent	0 punts
	Operativitat del sistema (màxim 3 punts)	Sistema àgil i fàcil d'usar	3 punts
		Sistema funcional amb dificultats	1-2 punts
		Sistema poc operatiu	0 punts
Pla de gestió i contingència (màxim 14 punts)	Protocol d'actuació en situacions d'overflow (màxim 7 punts)	Protocol complet amb recursos assignats	7 punts
		Protocol parcial	3-6 punts
		Sense protocol	0 punts



punts)	Protocol per trucades fora d'horari (màxim 7 punts)	Sistema de gestió automatitzat o amb derivació	7 punts
		Sistema parcial	3-6 punts
		Sense sistema	0 punts

Govern obert i rendició de comptes (màxim 9 punts)	Sistema i protocol tecnològic (màxim 3 punts)	Accés directe i segur a la informació	3 punts
		Accés parcial	1-2 punts
		Sense accés definit	0 punts
	Període d'actualització (màxim 3 punts)	Actualització mensual o superior	3 punts
		Actualització trimestral	1-2 punts
		Sense periodicitat	0 punts
	Detall i abast de la informació (màxim 3 punts)	Informació completa i segmentada	3 punts
		Informació parcial	1-2 punts
		Informació genèrica o inexistent	0 punts

18.4. Mecanismes de verificació

En els ítems que ho requereixin, com ara el sistema de control de qualitat, es podrà exigir una demostració pràctica per part de les empreses licitadores. Aquesta demostració serà valorada per la Mesa de contractació amb criteris objectius.

18.5. Justificació jurídica

Aquest sistema de valoració s'empara en els principis establerts per la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, així com en la jurisprudència del Tribunal Català de Contractes del Sector Públic:

- Resolució núm. 548/2023: necessitat de criteris concrets i vinculats a l'objecte del contracte.
- Resolució núm. 375/2024: validesa de la no valoració per manca de desenvolupament.
- Resolució núm. 296/2023: recomanació de desglossament, ponderació i verificació.

19. Documentació a presentar per les empreses licitadores en relació als criteris subjectes valoració mitjançant judici de valor

D'acord amb la clàusula 17 d'aquest PPT, la documentació tècnica a presentar per les empreses licitadores en relació als criteris subjectes de valoració mitjançant judici de valor és una **memòria tècnica** on es desenvolupin detalladament i de forma ordenada la totalitat



dels apartats que es detallen més endavant. Es valorarà el detall i qualitat de la solució proposada i d'acord als ítems de valoració establerts a cada apartat.

Aquesta memòria tècnica no podrà superar en cap cas les 15 pàgines, essent la mida mínima de lletra de 10, tipus Calibrí, a doble pàgina i interlineat 1,5. No seran objecte de valoració aquelles pàgines que excedeixin de 15.

Els apartats a incloure en la memòria tècnica i en cada apartat són els següents:

a) Informació d'atenció

Explicació detallada de com es durà a terme el servei d'atenció informativa i d'assessorament integral de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu a realitzar a través de les plataformes electròniques de l'Ajuntament o d'altres Administracions Públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures.

Ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- El model de transferència de coneixement bidireccional Ajuntament <—> Adjudicatari. Caldrà detallar quina serà l'estratègia de comunicació entre ambdues parts, així com les eines i vies que s'utilitzaran per a fer-ho, per garantir l'agilitat i el traspàs de la comunicació.
- Flux de relació de l'adjudicatari amb els diferents tercers. Caldrà detallar com s'establirà la relació entre l'empresa adjudicatària i la ciutadania i com es produirà aquesta relació des del moment en què la ciutadania s'hi vol posar en contacte fins que és atesa (tenint en compte totes les possibles incidències que es puguin produir).
- Protocol i eines de seguiment per les incidències de segon nivell que hagin de ser derivades a l'Ajuntament, entenent que les incidències de segon nivell són aquelles que tenen el seu focus en un mal funcionament de les plataformes electròniques que la ciutadania té a la seva disposició, o de la documentació i formularis que s'hi continguin.
- Relació de portals i entitats Públiques amb les que es preveu relació, exposant límits, riscos i protocols de gestió.
- Exposició detallada del sistema d'informació que contindrà totes les dades obtingudes i gestionades per l'adjudicatari, plantejament per la seva creació inicial i metodologia per la seva actualització i millora continua.

b) Control de qualitat del servei

Sistema sistema proposat de recollida del grau de satisfacció de cada atenció d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible, enumerant quins conceptes cal mesurar, com els identifica, quines dades recull i com les tracta.
- Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta, que sigui una eina fàcilment interpretable a nivell d'usuari i no sigui necessari un acompanyament tècnic intensiu per a conèixer-la i que tingui una aparença "friendly".
- Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.



c) Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows)

Pla de gestió i contingència de puntes de servei que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre una trucada, també les que es rebin fora de l'horari del servei, d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- Model i protocol d'actuació en situacions d'overflow.
- Model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei.

d) Govern Obert i rendició de comptes

Sistema que permeti la publicació de la informació i indicadors dels servei als portals de Govern Obert. Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

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