

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS APLICABLE AL
CONTRACTE DE SERVEIS IMPULSAT PER LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA
RELATIU A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI FEM-HO FÀCIL, DE SUPORT A LA
CIUTADANIA EN LES RELACIONS AMB EL SEU ENS LOCAL DE REFERÈNCIA EN
ELS ÀMBITS DE LA TRAMITACIÓ DIGITAL, TRANSPARÈNCIA I DRET D'ACCÉS A
LA INFORMACIÓ PÚBLICA**

Exp. 2024/0037334

Índex

1.	Antecedents	3
2.	Objecte.....	5
3.	Abast	5
4.	Descripció del contracte	6
5.	Posada en marxa	16
6.	Acords de Nivell de Servei (ANS).....	16
7.	Penalitats	17
8.	Devolució del servei.....	20
9.	Transició del servei	21
10.	Transferència de Coneixement.....	21
11.	Accés remot per la prestació dels serveis contractats	21

1. Antecedents

L'Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial (en endavant ABGALCT) de la Diputació de Barcelona té com a missió impulsar determinats projectes i polítiques públiques d'especial transcendència i valor afegit, en els quals, tant des d'una perspectiva digital, organitzativa com formativa, és adequat introduir sempre un biaix transformador i innovador com a element diferencial i amb vocació transversal de servei públic en clara orientació cap a l'interès general.

Aquesta visió transformadora requereix d'un enfocament asimètric, no uniforme, per tant, diferenciat en relació a la realitat territorial de la demarcació. Això obliga a una adaptació constant a cada realitat concreta per tal de fer de la cohesió territorial, des de la mateixa fase de disseny dels serveis, un objectiu i una voluntat de treball constant i progressiu.

El Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local (en endavant Gabinet) de l'ABGALCT té com a objectiu impulsar el procés de modernització, simplificació i transformació digital de l'administració municipal dels municipis i altres ens locals de la demarcació de Barcelona (posant el focus prioritàriament, per competència legal, en aquells municipis menors de 20.000 habitants), amb la generació de les condicions i la provisió dels instruments, processos, eines i serveis que afavoreixin una relació més eficient, oberta i transparent amb la ciutadania; potenciant l'ús dels mitjans electrònics que permeti a aquesta un major control i seguiment de la definició i gestió de les polítiques públiques i de l'actuació dels seus representants.

El Gabinet impulsa, planifica, dirigeix, coordina i executa activitats vinculades amb el desenvolupament dels projectes en serveis digitals, governança de la dada i orientació a la dada, així com aquells altres vinculats al Govern Obert i al Bon Govern. D'aquesta manera reuneix, sota el mateix àmbit organitzatiu, un conjunt de línies de treball estratègiques, complementàries i plenament coordinades entre sí.

D'aquesta manera el Gabinet, per encàrrec de l'ABGALCT, s'estructura per cobrir aquestes necessitats a través de diversos àmbits d'actuació, tant a nivell orgànic com funcional, en concret:

a) Assistència municipal en Govern Obert i Bon govern.

Des d'aquest àmbit es planifica, dirigeix i coordinen totes les actuacions adreçades a l'àmbit municipal vinculades a l'assistència per a l'impuls, assistència i suport de les mesures internes necessàries per dotar als municipis i altres ens locals de la demarcació de Barcelona d'un sistema d'integritat institucional propi (transparència, accés a la informació pública, reutilització de la informació pública, registre d'interessos, codis de conducta i bones pràctiques, prevenció de conflicte d'interessos, avaluacions de risc de frau, pla de mesures antifrau, bústia de dilemes ètics, canal intern de comunicacions, entre d'altres).

b) Suport i assistència municipal en Serveis Digitals, Orientació a la dada i Intel·ligència Artificial (en endavant IA).

Des d'aquest àmbit es planifica, dirigeix i coordinen totes les actuacions adreçades a l'àmbit municipal vinculades a l'assistència i suport en l'impuls i consultoria de la necessària transformació digital als municipis i altres ens locals de la demarcació de Barcelona (consultoria i suport en continuïtat del model SeTDIBA; instruments i eines de simplificació i facilitació i impuls de la transformació digital; assistència tècnica en definició de l'elaboració i aplicació d'una estratègia de reutilització de dades obertes i cultura de la dada; definició dels perfils professionals i competències vinculades amb dades obertes i orientació a la dada; desplegament de projectes i solucions innovadores, també les orientades al desplegament de la IA, entre d'altres).

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, es tracta del servei Fem-ho Fàcil que impulsa directament la Diputació de Barcelona, per compte de l'administració local beneficiària dels serveis de SeTDIBA, Transparència i Drets d'accés a la informació pública (indistintament), a cost zero, tant per a l'administració local com per als ciutadans/ciutadanes usuàries dels seus respectius territoris.

La finalitat del servei és apropar a la ciutadania l'administració digital, promovent l'accés per:

- Fer tràmits electrònics.
- Cercar informació pública en el Portal de Transparència.
- Presentar sol·licituds d'accés a la informació pública.
- Promoure l'accés de la petita i mitjana empresa a la licitació pública, en serveis com la utilització de les factures electròniques, presentar-se a un ajut o subvenció o realitzar qualsevol altra sol·licitud a través del canal electrònic.

D'aquesta manera es poden resoldre dubtes i donar atenció personalitzada per portar a terme tràmits digitals, com ara superar dificultats amb l'ús dels sistemes d'identificació i signatura digitals, presentar qualsevol sol·licitud a través d'Internet o accedir a notificacions electròniques.

També incorpora funcionalitats per tal d'avançar en la reducció de les desigualtats i facilitar l'accés al servei de col·lectius amb dificultats d'accés a l'administració digital.

Les especificacions que figuren en el present document s'ajusten al que es preveu a l'article 126, *Regles per a l'establiment de prescripcions tècniques*, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

2. Objecte

L'objecte d'aquesta contractació és fixar les condicions per a la contractació, impulsada per la Diputació de Barcelona, de la prestació del servei Fem-ho Fàcil, de suport a la ciutadania en les relacions amb el seu ens local de referència en els àmbits de la tramitació digital, transparència i dret d'accés a la informació pública.

3. Abast

L'abast del contracte consisteix en la prestació de serveis d'assistència telefònica i per altres canals d'atenció als ciutadans, en les consultes que aquests realitzen amb la seva administració local de referència.

En concret, els àmbits d'assistència que abasta l'objecte del contracte son:

a) Tramitació electrònica:

- Orientació en la seu electrònica.
- Fer tràmits amb l'ens local.
- Ús dels sistemes d'identificació i signatura.
- Sol·licitud de sistemes d'identificació i signatura que s'utilitzen tant en la tramitació administrativa com en altres aplicacions proveïdes per Diputació de Barcelona adreçades als ens locals.
- Configuració/exportació/importació de certificats.
- Accés a notificacions.
- Accés a la carpeta ciutadana o de tràmits.
- Presentació de factures.
- Suport a la concurrència a licitacions electròniques.
- Tramitació d'activitats econòmiques.
- Consulta d'informació de l'administració.
- Orientació cap a altres canals electrònics quan no sigui l'ajuntament de referència l'administració competent, hi hagi alguna delegació en favor d'una altre administració o siguin necessaris altres canals.
- Tots aquells àmbits relacionats amb la tramitació electrònica amb l'administració que de comú acord s'incorporin arran de la petició dels usuaris del servei.

b) Portal de transparència:

- Orientació en el Portal de Transparència de la seva administració de referència per localitzar la informació publicada.

c) Dret d'accés a la informació pública:

- Orientació per facilitar la presentació de sol·licituds d'accés a la informació pública a les administracions públiques.

Els ens potencialment destinataris d'aquest servei són els ubicats a la demarcació de la província de Barcelona, quan siguin beneficiaris dels recursos de transformació digital SeTDIBA o de Transparència i Dret d'accés a la informació pública que la Diputació de Barcelona posa a disposició dels ens locals de la demarcació de la província de Barcelona. En concret:

- a) Els ajuntaments de menys de 20.000 habitants.
- b) Les Entitats Municipals Descentralitzades (EMD), Mancomunitats, Consorcis, Consells Comarcals, així com altres ens, qualsevol que sigui la seva formulació jurídica, que formin part del sector públic de l'ens local.

Resten excloses expressament de l'abast del contracte:

- a) La provisió, a la pròpia ciutadania o als ens beneficiaris del servei, d'aquells elements de maquinari associats amb l'objecte i abast del contracte, com podrien ser ordinadors, escàners, impressores, lectors de targetes o qualsevol altre material fungible, així com qualsevol altre cost econòmic que tingui relació amb l'adquisició de llicències i/o el manteniment derivat de cap programari que es pugui relacionar amb els serveis objecte d'aquesta contractació.
- b) Qualsevol infraestructura o cost derivat, que sigui necessària per al desplegament, en qualsevol entorn, de part o la totalitat d'alguns dels serveis identificats.

4. Descripció del contracte

4.1. Condicions generals del servei

Es tracta d'un primer nivell d'assistència (la resta de nivells que donen consistència al model són responsabilitat directa del Gabinet) que haurà de cobrir el servei de consultes directes de la ciutadania, d'acord amb l'abast identificat en aquest Plec, sobre la base de les eines **actualment** operatives, en concret:

- Firmadoc web (BergerLevrault- Aytos).
- Accede (BergerLevrault- Aytos).
- eTRAM (Consorti AOC).
- eNOTUM (Consorti AOC).
- EACAT (Consorti AOC).
- eTAULER (Consorti AOC).
- FUE i Canal Empresa (Consorti AOC).
- Ús d'IdCatMòbil i IdCat.
- Representa (Consorti AOC).
- Plataforma de serveis de contractació (Generalitat de Catalunya).
- Comunitat virtual SeTDIBA (eina corporativa de Diputació).
- Seu electrònica (Consorti AOC).

- Portal de transparència (Consorti AOC).

El contractista ha de tenir present que el seu servei sempre s'haurà d'ajustar, durant la totalitat de la vigència del contracte, a les eines, nous mòduls, pautes metodològiques, configuració de noves funcionalitats i a la integració amb altres sistemes d'informació propis de la Diputació de Barcelona o de tercers durant la vigència del contracte, i que es posin a disposició dels ens locals de la demarcació de Barcelona per impulsar la transformació digital, la transparència o el dret d'accés a la informació pública, i que tinguin impacte en els serveis adreçats a la ciutadania.

La Diputació de Barcelona facilitarà els espais d'informació necessaris en aquelles eines o solucions que depenguin directament d'ella. En el cas d'altres eines, de tercers, serà el contractista qui tindrà la responsabilitat directa de conèixer el seu funcionament per tal de cobrir el servei amb els nivells de qualitat identificats en aquest Plec.

Pel que fa a l'àmbit de la transformació digital, actualment, les eines ofertes per la Diputació de Barcelona al món local estan configurades d'acord amb la metodologia e-SET, amb les adaptacions puntuals o particularitats que es poden consultar al vincle següent: <http://setdiba.diba.cat>.

Pel que fa a l'àmbit de la transparència, actualment, el portal de transparència emprat és el que el Consorci AOC posa a disposició de totes les entitats públiques de Catalunya.

Pel que fa a l'àmbit del dret d'accés a la informació, actualment, està subjecte al tràmit específic que els ens beneficiaris dels serveis posin a disposició de la ciutadania des de la seva seu electrònica.

El cost de les eines emprades és una responsabilitat de la Diputació de Barcelona, per tant, el contractista no en té cap obligació econòmica en aquest sentit.

La llengua vehicular del servei, amb independència del canal utilitzat, serà preferentment el català, sense perjudici de la utilització del castellà per atendre a les persones que se'ls adrecin en aquest idioma.

No obstant això, donada la diversitat dels usuaris dels serveis inclosos dins de l'abast del contracte el contractista podrà fer una proposta tècnica en els criteris de judici de valor de les eines o serveis que permetin l'atenció en altres idiomes, prioritzant en aquest cas el canal telefònic.

El servei d'atenció ha de ser inclusiu, per tant, el contractista haurà de presentar en la proposta tècnica a valorar en el criteri d'adjudicació 1 disposar dels sistemes adients per permetre l'atenció amb intèrpret de llenguatge de signes i d'un protocol telefònic per ajudar persones amb discapacitat visual.

Les despeses d'activació o configuració dels sistemes que utilitzi el contractista per realitzar aquestes funcions aniran al seu càrrec i s'entendran recollides dins de la seva

proposta econòmica.

El canal preferent de prestació del servei de suport a la ciutadania serà el telefònic. El telèfon vinculat al servei *Fem-ho fàcil* és el +34 934 724 360.

També és requereix l'activació dels canals alternatius següents:

- Adreça de correu electrònic: a través de l'adreça fem-hofacil@diba.cat. Les plantilles de correu electrònic s'ajustaran a la imatge corporativa facilitada pel Gabinet.
- Formulari web de derivació des dels ens locals al servei de suport de consultes als ciutadans. Aquest formulari serà facilitat pel Gabinet. Totes les peticions generen automàticament un missatge de correu electrònic a la bústia fem-hofacil@diba.cat.
- Formulari "Et truquem!": cas que un ciutadà vulgui fer la seva consulta per escrit, el formulari web serà facilitat pel Gabinet.
- Canal de missatgeria instantània: s'activarà un canal de WhatsApp, gestionat pels propis operadors del servei, vinculat al número +34 934 724 360.
- Canal de videoatenció: s'haurà de disposar d'un servei de videoconferència, que no impliqui la instal·lació de cap aplicació per al seu ús per part de la ciutadania, i que sigui consumible des d'un dispositiu mòbil (telèfon o Tablet) o des de la pròpia pàgina web de l'ens local beneficiari del servei.

L'eina de tiqueting que utilitzi l'empresa contractista per a la gestió i seguiment del servei és exclusivament de la seva responsabilitat. El Gabinet disposarà d'un usuari dins de l'eina, amb una vista personalitzada (quadre de comandament) que li permeti, en tot moment, el seguiment de l'activitat del servei.

Les despeses d'activació o configuració dels sistemes que utilitzi el contractista per realitzar totes les funcions detallades, amb independència del canal emprat, aniran al seu càrrec i s'entendran recollides dins de la seva proposta econòmica.

Tota la documentació generada per l'equip de treball serà redactada en català i amb els continguts i forma que estableixi el Gabinet, que passarà a ser propietat de la Diputació de Barcelona. Els materials de suport elaborats tindran Llicència oberta d'ús d'informació – Catalunya, regulada al DECRET 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

4.2. Gestió de la informació

L'empresa contractista recollirà per cada petició de servei (en endavant trucades o assistències) independentment dels canals habilitats, com a mínim, les dades següents:

- Codi trucada.
- Canal d'entrada.

- Dia i hora de trucada.
- Duració trucada.
- Última modificació.
- Setmana del servei.
- Ajuntament/ens local amb el què tramita.
- Comarca.
- Tema de consulta.
- Indicació de si s'ha resolt la consulta/tràmit (si és que no: raó).
- Correu electrònic.
- Número de telèfon.
- Codi INE de l'ens local.
- Observacions (opcional).
- Valoració del servei per part del ciutadà.
- Gènere del ciutadà (de cara a poder extreure dades estadístiques).

Diàriament el contractista recopilarà aquestes dades en un quadre de comandament que serà accessible en temps real pel personal del Gabinet. En aquest quadre de comandament el contractista recopilarà com a mínim, a més de les dades especificades, els indicadors següents:

- Temps mig de resposta de trucades entrants (per cadascun dels canals i global).
- Temps mig de resolució de trucades entrants (per cadascun dels canals i global).
- Disponibilitat de cadascun dels canals.
- Nombre de trucades diàries que no poden ser ateses de forma directa.
- % trucades per franja horària.
- % de trucades no ateses de forma directa per franja horària.
- % trucades telefòniques que es perden.
- Trucades per ajuntament/ens - número i % respecte del total.
- Llista d'ajuntaments/ens que no han estat usuaris del servei.
- Distribució de les trucades per comarca (número i %).
- Distribució dels ens locals que no truquen per comarca (número i %).
- Distribució de les trucades per tema (número i %).
- Distribució de les trucades per canal (número i %).
- Distribució de les trucades per franja horària (número i %).
- Distribució de les trucades en espera/no ateses per franja horària (número i %).
- Distribució de les trucades que no s'han identificat amb cap ens beneficiari del servei (número i %).

Valoració del servei per part del ciutadà. El servei telefònic activarà, en finalitzar la trucada, una enquesta telefònica automàtica que permetrà valorar el grau de resolució de la consulta, i l'atenció rebuda pel tècnic.

El contractista enviarà per a la resta de canals disponibles per la ciutadania enquestes de valoració, el contingut de les quals serà definit pel Gabinet. Aquest tindrà accés al

fitxers on es recopilen les valoracions del ciutadà. Aquestes dades de valoració també s'hauran d'incloure en el quadre de comandament.

Els indicadors inclosos en el quadre de comandament s'han de poder consultar per ajuntament/comarca/franja temporal (setmana, mes o total acumulat).

4.3. Eines i equipament a proveir pel contractista

Serà proveït pel contractista i inclòs en el cost total del servei, per tant, sense cap repercussió econòmica addicional per a la Diputació de Barcelona, en concret:

- Línia de telèfon de suport, vinculada al número de telèfon identificatiu del servei Fem-ho fàcil inclòs a la clàusula 4.1, centraleta telefònica, la seva configuració i l'equipament necessari per atendre aquest servei. Les trucades a aquest telèfon no tindran cap tarificació addicional al preu de la trucada que apliqui l'operadora.

Aquest servei telefònic haurà de:

- Informar de la posició de l'usuari en la llista d'espera.
 - Possibilitat de deixar un missatge en el contestador activant una tecla.
 - Informar dels canals alternatius.
 - Activar un sistema de valoració del servei rebut amb dos paràmetres: nivell de resolució de la consulta / valoració de l'atenció rebuda.
 - En cas de trucades fora de l'horari, informar de l'horari de servei i dels canals alternatius.
 - Permetre als tècnics de suport consultar el telèfon de les trucades perdudes.
 - Realitzar i recopilar el resultats de les enquestes de valoració de l'atenció rebuda.
 - Extreure les dades necessàries per a la recopilació d'indicadors.
 - Qualsevol tipus de locució o text que s'hagi d'introduir, en qualsevol dels canals utilitzats, que serà personalitzada pel Gabinet.
- Eines per compartir les dades de les trucades i instruccions de servei.
 - Eines de control remot per poder assistir els usuaris.

4.4. Horari de prestació del servei

El servei contractat és de prestació continuada, per tant, no és permet cap tipus de discontinuïtat, més enllà de la consideració del dia com a *festiu*, i en aquest cas s'actuarà com s'indica en aquesta clàusula.

El terme festiu fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), exceptuant les festes locals que aplicaran les considerades com a oficials a la ciutat de Barcelona.

La resta de dies que no tinguin aquesta consideració seran considerats dies laborables.

L'horari de prestació del servei d'aquest contracte serà el següent:

- De 09:00 h a 15.00 h de dilluns a divendres no festius.

Aquest serà l'interval horari dins del qual es comptabilitzaran els acords de nivells de servei.

4.5. Volumetria

A efectes del dimensionament del contracte, la part fixa del mateix s'estableix en la gestió d'un màxim de 21.600 trucades/assistències per cada any de vigència del contracte.

La trucada serà computable només en el cas que la consulta formulada pel ciutadà afecti a un ens local de la demarcació de la província de Barcelona que sigui beneficiari del servei, cas contrari no computarà sobre el nombre total màxim identificat a l'anterior apartat.

A efectes merament informatius i a data de tancament del present Plec, es relaciona el següent:

- Nombre d'ens usuaris per tipus de servei:
 - SeTDIBA: 115.
 - Transparència i dret d'accés a la informació pública: 160.
- Nombre d'ens totals que ens beneficien del servei Fem-ho fàcil: 212.

La suma no és coincident perquè hi ha ens que tenen els dos serveis actius (34), i hi ha altres que tenen un o l'altre servei activat.

4.6. Millora continua del servei

A partir de l'anàlisi de les trucades/assistències rebudes, l'empresa contractista haurà d'actuar de forma proactiva alertant els tècnics del Gabinet de possibles problemes generals, de millores a implementar als serveis prestats pel Gabinet i, en general, de qualsevol situació que pugui facilitar l'ús dels serveis i redueixi el número d'incidències.

4.7. Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball que l'empresa contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del contracte, amb independència del seu nombre i percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Responsable del contracte.
- Tècnics.

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el seu personal, a fi de què en cap supòsit la prestació resti sense cobrir.

Responsable del contracte

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part del Gabinet, es designarà una persona que realitzarà funcions anàlogues.

Serà funció del responsable del contracte de l'empresa contractista conèixer en profunditat les prestacions cobertes i assegurar que tot el personal de l'empresa que participa en el contracte disposi dels coneixements adients i assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

El Responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició del pla de treball que servirà com a guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de treball es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat pel Gabinet.
- Supervisió de la posada en marxa per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determini el coordinador del Gabinet.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe de seguiment que resumirà les prestacions proporcionades, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de treball.
- Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei.
- Assegurar que tot el personal, de l'empresa contractista, que participa en el servei tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos de servei adquirits, i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.
- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Responsable del Contracte en un 25% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores. Tot i això ha de tenir present

que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització durant tot l'horari del servei.

Tècnics

Realitzaran les tasques objecte d'aquest Plec d'acord amb els criteris i requeriments establerts pel personal del Gabinet i sota la supervisió del Responsable del contracte designat per l'empresa contractista.

L'empresa contractista, per a la prestació adient del contracte, haurà de disposar d'un mínim de 3 tècnics de suport, amb una dedicació del tipus FTE (acrònim del terme anglès Full Time Equivalent *-temps complert equivalent-*), per cobrir, com a mínim, l'equivalent a la jornada laboral completa de 3 persones de manera simultània, amb un nivell de dedicació del 100% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total d'hores.

Els tècnics adscrits al contracte hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del contracte, i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que la prestació no es vegi afectada per augments esporàdics del nombre de trucades o en funció de les diferents càrregues que es puguin produir tenint en compte la franja horària de prestació el servei.

Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

Amb caràcter general i en relació a l'equip de treball determinat, en el seu conjunt, l'empresa contractista ha de tenir present:

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en el plec, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part del Gabinet del compliment d'aquells requisits.
- L'empresa contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del contracte, informant en tot moment al Gabinet.

- L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- L'empresa contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec objecte del contracte.
- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, el Gabinet podrà demanar la seva substitució a l'empresa contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional de què s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits del substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir l'empresa contractista a la seva proposta, d'acord amb el que s'estableix en la clàusula 2.1 del PCAP. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada al Gabinet amb una antelació mínima de 1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.
- L'empresa contractista haurà d'informar al Gabinet de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal de l'empresa contractista haurà de ser aprovada pel Gabinet.
- De la mateixa manera, l'empresa contractista vetllarà per l'acompliment de les obligacions de confidencialitat i deure de secret del seu personal pel que fa a les dades de caràcter personal, als sistemes d'informació i a qualsevol altre informació o recurs corporatiu que hi puguin tenir accés en el decurs del present contracte (informació compartida, incloent-hi la documentació proveïda, els procediments seguits, la configuració dels sistemes, i aquelles dades internes a les que pugui tenir accés com a part del servei prestat, com per exemple tot el trànsit registrat).

4.8. Seguiment del contracte

L'empresa contractista farà un informe mensual en relació a l'execució del contracte on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades. Aquest informe estarà a disposició del Gabinet abans del 7è dia laborable de cada mes posterior al què s'està avaluant.

L'esmentat informe s'analitzarà en la reunió de seguiment mensual, que pot ser presencial o telemàtica, a criteri del Gabinet, per tal de verificar el correcte funcionament de processos, procediments i protocols, es definiran propostes de millora per vetllar per l'evolució constant del servei, presentant les propostes de millora que es considerin adequades i, en general, es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. Aquesta reunió es farà abans del desè dia laborable de cada mes i hi assistiran per part de l'empresa contractista el responsable del contracte. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista que la lliurarà en el termini màxim de 3 dies laborables.

A continuació es detalla la informació que haurà de constar, com a mínim, en aquest informe de seguiment del servei.

- Indicadors de volumetria:
 - Entrada de consultes per dia (per còmput mensual i evolució).
 - Agrupació de consultes segons canal utilitzat.
- Indicadors de qualitat:
 - Entrada de consultes per dia (per còmput mensual i evolució):
 - Temps d'espera de les trucades (mitjana per franges horàries).
 - Temps mitjà d'atenció a la trucada per tècnic.

Adicionalment, amb caràcter anual, i durant el temps de vigència del contracte, l'empresa contractista farà un informe on es valorarà l'evolució de totes les actuacions que es presten, comparant les dades anuals amb les dels anys precedents i es presentaran les propostes de millora que escaiguin.

El Gabinet podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, entre d'altres. Així mateix el Gabinet podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat i motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics del Gabinet. L'empresa contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

5. Posada en marxa

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels nivells de servei fixats en aquest Plec de prescripcions tècniques. En aquesta fase l'empresa contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei, i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents al Gabinet.

A la primera reunió de treball, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per executar tota la posada en marxa del servei: traspàs de coneixement, reunions, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació.

El servei haurà d'estar operatiu en un període màxim de 30 dies naturals des de la signatura del contracte. En aquest període es realitzaran les tasques de configuració i personalització dels diferents canals, definició dels procediments i materials i tasques de suport als ens locals per a la difusió i adaptació al servei que es vol prestar.

El pla de posada en marxa ha de permetre a l'empresa contractista complir els ANS establerts a partir del desè dia laborable des de la data d'inici de la prestació efectiva del servei. A partir d'aquest moment, s'aplicaran les penalitats corresponents.

El Gabinet assignarà un interlocutor que treballarà conjuntament amb l'empresa contractista en la fase de posada en marxa.

El cost que impliqui o que derivi de qualsevol de les actuacions derivades de la posada en marxa s'ha d'entendre inclòs en el pressupost total del contracte.

6. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els ANS permeten obtenir indicadors per avaluar el grau de compliment del contracte.

El càlcul de l'ANS es realitzarà amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació del servei i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en que l'empresa contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi del contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Els temps de resposta i de resolució de les trucades no es podran veure afectats per augments esporàdics del seu nombre.

Els ANS identificats computen dins de l'horari ordinari de prestació del servei identificat a la clàusula corresponent del PPT.

S'estableixen, els ANS següents:

1. Atenció telefònica:
 - El percentatge de trucades no ateses (trucades que han estat en espera més de 30 segons), per dia, haurà de ser d'un màxim del 5% del total de trucades computades durant aquell dia, el contractista podrà reduir, com a millora en la seva oferta, aquest percentatge.
2. Atenció per altres canals diferents del telefònic:
 - Es requereix el 100% d'atenció en les primeres 24 hores en l'horari preferent de l'usuari, el contractista podrà reduir, com a millora en la seva oferta, podrà reduir el nombre d'hores d'espera.
 - S'entén per atenció en les primeres 24 hores: posar-se en contacte amb el ciutadà, diagnosticar la necessitat de suport i atendre la seva consulta o acordar l'horari/condicions en què es realitzarà aquest suport.
3. Valoració del servei per part del ciutadà:
 - L'índex de valoració mensual (mitjana del mes) de les trucades avaluades pels usuaris del servei ha de ser d'un mínim de 8 sobre 10.
4. Lliurament d'informes:
 - Informe mensual: abans del 7è dia laborable de cada mes.
 - Informe anual: màxim el 31 de gener de l'any posterior al que s'està avaluant.
 - Actes de les reunions mensuals de seguiment del contracte: 3 dies laborables després de la data de celebració de la reunió.

7. Penalitats

En el cas d'incompliment dels ANS per part de l'empresa contractista, i en el supòsit que la Diputació de Barcelona opti per la no-resolució del contracte, es preveuen les penalitats que s'indiquen al costat de cada ANS identificat.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes a la facturació del mes calculat. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell mes, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards intermesos.

La quantitat màxima de cadascuna de les penalitats no podrà ser superior al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

Cas d'incompliment dels ANS les factures hauran de contemplar les penalitats segons el que es preveu en aquesta clàusula. En concret, per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment:

- Durant les reunions entre l'empresa contractista i els tècnics del Gabinet per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- Cas que el Gabinet detecti incompliments en els ANS establerts els comunicarà formalment a l'empresa contractista.
- Durant la reunió de seguiment l'empresa contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment l'empresa contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part del Gabinet i les disconformitats manifestades per l'empresa contractista i el lliurarà al Gabinet.
- Finalment, en el cas que el Gabinet consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat al l'empresa contractista, així com la quantitat exacta que aquesta haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa contractista un termini per presentar al·legacions.
- Cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

S'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS establerts:

1. Atenció telefònica:

- El percentatge de trucades no ateses (trucades que han estat en espera més de 30 segons), per dia, haurà de ser com a màxim el 5% del total de trucades computades durant aquell dia, o el % millorat en l'oferta del licitador.
S'establirà una penalització de 100€ per cada dia d'incompliment de l'ANS.

2. Atenció per altres canals diferents del telefònic:

- Es requereix el 100% d'atenció en les primeres 24 hores en l'horari preferent de l'usuari o en les hores indicades com a millora en l'oferta del licitador.

- S'entén per atenció en les primeres 24 hores: posar-se en contacte amb el ciutadà, diagnosticar la necessitat de suport i atendre la seva consulta o acordar l'horari/condicions en què es realitzarà aquest suport.
S'establirà una penalització de 100€ per cada atenció que superi el màxim de les 24 hores fixades com ANS.

3. Valoració del servei per part del ciutadà:

- L'índex de valoració mensual (mitjana del mes) de les trucades avaluades pels usuaris del servei ha de ser d'un mínim de 8 sobre 10.

S'establirà una penalització de 1.000€ mensuals per cada 0,1 punts per sota de l'ANS mínim fixat.

4. Lliurament d'informes:

- Informe mensual: abans del 7è dia laborable de cada mes.

S'establirà una penalització de 100€ per cada dia laborable de retard per sota de l'ANS fixat.

- Informe anual: màxim el 31 de gener de l'any posterior al que s'està avaluant.

S'establirà una penalització de 100€ per cada dia laborable de retard per sota de l'ANS fixat.

- Actes de les reunions mensuals de seguiment del contracte: 3 dies laborables després de la data de celebració de la reunió.

S'establirà una penalització de 100€ per cada dia laborable de retard per sota de l'ANS fixat.

5. Continuïtat del servei:

El servei contractat és de prestació continuada, per tant, no és permet cap tipus de discontinuïtat.

Cas d'incompliment d'aquest requeriment s'aplicaran les penalitats següents:

- a) Per cada hora continuada sense disponibilitat de servei: 100€.
- b) Si el període continuat sense disponibilitat de servei acumula 4 hores continues: 500€.
- c) Si el període continuat sense disponibilitat de servei és superior a les 4 hores continues, es considerarà que està tot el dia afectat: 1.000€.

- d) Per cada dia afectat sense disponibilitat de servei: 1.000€.

8. Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei al Gabinet. En aquesta fase el contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució del servei, on haurà d'incloure una descripció de les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades en relació a la finalització del contracte i que inclogui els termes i condicions en que es realitzarà aquesta devolució.

Durant aquesta fase l'empresa contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació que ha utilitzat durant l'execució del contracte i la volumetria de les tasques efectuades durant la seva vigència.

L'empresa contractista haurà de presentar com a part integrant de la seva proposta tècnica el Pla de devolució provisional, amb el contingut mínim següent:

- Definició de la durada del pla de devolució ofert.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica.
- Mètode previst per fer la transferència de coneixement (treball en paral·lel, workshops, sessions formatives).
- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessàries durant la fase de transició en el supòsit d'alternança entre contractistes.
- La documentació dels principals processos operatius del servei.
- Les eines i utilitats amb les que l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor. Els contractes de serveis amb tercers que pugués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Actuacions pendents de realitzar.
- Informes de seguiment.

El conjunt de tasques incloses en el Pla de devolució del servei no podran superar el termini màxim de 2 setmanes.

També s'haurà de proposar el pla de lliurament de:

- Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (workshops, conferències, formació d'equips mixtes).
- Documentació. Determinar la documentació tècnica que és lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.

Dos mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de lliurar al Gabinet un Pla de devolució preliminar per a la seva aprovació. En cas que aquest Pla preliminar s'hagi d'esmenar, el Pla de devolució definitiu es lliurarà en el termini de 10 dies laborables des de la recepció de sol·licitud d'esmenes del Gabinet; en cas que no s'hagi d'esmenar, el pla preliminar esdevindrà definitiu. Aquest pla inclourà un mínim de 40 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona, per dur a terme les tasques identificades.

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en el servei ni cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

Les consultes per les quals el seu temps de resolució finalitzi dins del termini de durada del contracte hauran de quedar resoltes. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte. S'aportarà certificació de la seva destrucció.

9. Transició del servei

En cas que hi hagi un canvi de contractistes i de solució, l'empresa, durant la vigència del contracte, haurà d'assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement a l'empresa entrant per assegurar una bona transició del servei.

10. Transferència de Coneixement

L'empresa contractista està obligada a facilitar a les persones designades pel Gabinet tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic dels serveis prestats.

Tanmateix, el personal designat pel Gabinet per a fer la coordinació de les prestacions contractades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control del contracte, com també, rebre, si s'escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels mateixos.

11. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

La Diputació de Barcelona disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat pels tècnics adscrits al contracte per accedir remotament al sistema informàtic de la Diputació en cas de connexió fora de les seves instal·lacions.

Requereix disposar de certificat digital reconegut per identificar-se personalment i la tramitació de la sol·licitud d'accés signada electrònicament per a cada un dels membres de l'equip assignat per l'empresa contractista. A part del control de l'accés i de l'autenticació de l'usuari caldrà que es puguin registrar les accions efectuades sobre el sistema administrat.

La connexió necessària per aquest accés remot haurà d'estar operativa en el moment d'inici del contracte. L'empresa contractista operarà d'acord amb les instruccions tècniques de la Diputació de Barcelona relatives a l'administració dels sistemes informàtics i de comunicacions.

Les despeses que es derivin de l'ús d'aquest enllaç les haurà d'assumir l'empresa contractista.

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris de la Diputació des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat que es recullen al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, a través del qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), i tenir en compte les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar d'un registre d'ús per part d'usuaris administradors identificats individualment. També caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

- La instal·lació/desinstal·lació i la configuració segura de l'eina de control remot.
- La anticipació de presència d'informació personal en la sessió capturada i la forma en que aquesta es salvaguarda.

Caldrà que l'empresa contractista, durant l'execució del servei, reculli el consentiment exprés de l'usuari per poder utilitzar les eines de control remot necessàries per a la prestació del servei.

La Diputació de Barcelona proveirà per a cada tècnic d'un codi d'usuari, el qual permetrà l'accés a les aplicacions i els recursos informàtics de la Diputació de Barcelona. Serà responsabilitat de cada tècnic el mantenir operatiu aquest codi d'usuari, i en particular l'actualització periòdica del password d'autenticació corresponent i la validació dels accessos als recursos necessaris.

L'ús de qualsevol o la totalitat d'aquestes eines no suposarà cap requeriment addicional que afecti a la infraestructura de la Diputació de Barcelona, així com tampoc cap cost econòmic addicional.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0037334
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars aplicable a la contractació de serveis impulsat per la Diputació de Barcelona relatiu a la prestació del servei Fem-ho Fàcil, de suport a la ciutadania en les relacions amb el seu ens local de referència en els àmbits de la tramitació digital, transparència i dret d'accés a la informació pública.
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Josep Gonzalez Cambray (TCAT)	Coordinador/a	Signa	20/11/2025, 12:42

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
07ff61c8ef9f9df6a812	https://seuelectronica.diba.cat	

