

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES APLICABLE AL
CONTRATO DE SERVICIOS IMPULSADO POR LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA
RELATIVO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO “FEM-HO FÁCIL”, DE APOYO A LA
CIUDADANÍA EN LAS RELACIONES CON SU ENTIDAD LOCAL DE REFERENCIA
EN LOS ÁMBITOS DE LA TRAMITACIÓN DIGITAL, TRANSPARENCIA Y DERECHO
DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Exp. 2024/0037334

Índice

1.	Antecedentes.....	3
2.	Objeto.....	5
3.	Alcance.....	5
4.	Descripción del contrato	6
5.	Puesta en marcha.....	16
6.	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	16
7.	Penalidades.....	17
8.	Devolución del Servicio.....	19
9.	Transición del Servicio.....	21
10.	Transferencia de Conocimiento	21
11.	Acceso remoto para la prestación de los servicios contratados	21

1. Antecedentes

El Àrea de Buen Gobierno, Asistencia Local y Cohesión Territorial (en adelante ABGALCT) de la Diputación de Barcelona tiene como misión impulsar determinados proyectos y políticas públicas de especial trascendencia y valor añadido, en los cuales, tanto desde una perspectiva digital, organizativa como formativa, es adecuado introducir siempre un sesgo transformador e innovador como elemento diferencial y con vocación transversal de servicio público, claramente orientado al interés general.

Esta visión transformadora requiere un enfoque asimétrico, no uniforme, por tanto, diferenciado en relación con la realidad territorial de la demarcación. Esto obliga a una adaptación constante a cada realidad concreta para hacer de la cohesión territorial, desde la misma fase de diseño de los servicios, un objetivo y una voluntad de trabajo constante y progresivo.

El Gabinete de Innovación, Integridad y Transformación Digital Local (en adelante Gabinete) del ABGALCT tiene como objetivo impulsar el proceso de modernización, simplificación y transformación digital de la administración municipal de los municipios y otras entidades locales de la demarcación de Barcelona (poniendo el foco prioritariamente, por competencia legal, en aquellos municipios menores de 20.000 habitantes), generando las condiciones y la provisión de instrumentos, procesos, herramientas y servicios que favorezcan una relación más eficiente, abierta y transparente con la ciudadanía; potenciando el uso de los medios electrónicos que permitan a ésta un mayor control y seguimiento de la definición y gestión de las políticas públicas y de la actuación de sus representantes.

El Gabinete impulsa, planifica, dirige, coordina y ejecuta actividades vinculadas con el desarrollo de proyectos en servicios digitales, gobernanza del dato y orientación al dato, así como otros vinculados al Gobierno Abierto y al Buen Gobierno. De esta manera reúne, bajo el mismo ámbito organizativo, un conjunto de líneas de trabajo estratégicas, complementarias y plenamente coordinadas entre sí.

Así, el Gabinete, por encargo del ABGALCT, se estructura para cubrir estas necesidades a través de diversos ámbitos de actuación, tanto a nivel orgánico como funcional, en concreto:

a) Asistencia municipal en Gobierno Abierto y Buen Gobierno.

Desde este ámbito se planifican, dirigen y coordinan todas las actuaciones dirigidas al ámbito municipal vinculadas a la asistencia para el impulso, asistencia y apoyo de las medidas internas necesarias para dotar a los municipios y otras entidades locales de la demarcación de Barcelona de un sistema de integridad institucional propio (transparencia, acceso a la información pública, reutilización de la información pública, registro de intereses, códigos de conducta y buenas prácticas, prevención de conflicto de intereses, evaluaciones de riesgo de fraude, plan de medidas antifraude, buzón de dilemas éticos, canal interno de comunicaciones, entre otros).

b) Apoyo y asistencia municipal en Servicios Digitales, Orientación al dato e Inteligencia Artificial (en adelante IA).

Desde este ámbito se planifican, dirigen y coordinan todas las actuaciones dirigidas al ámbito municipal vinculadas a la asistencia y apoyo en el impulso y consultoría de la necesaria transformación digital en los municipios y otras entidades locales de la demarcación de Barcelona (consultoría y apoyo en continuidad del modelo SeTDIBA; instrumentos y herramientas de simplificación y facilitación e impulso de la transformación digital; asistencia técnica en definición, elaboración y aplicación de una estrategia de reutilización de datos abiertos y cultura del dato; definición de perfiles profesionales y competencias vinculadas con datos abiertos y orientación al dato; despliegue de proyectos y soluciones innovadoras, también las orientadas al despliegue de la IA, entre otros).

En cuanto al objeto específico de este expediente, se trata del servicio “Fem-ho Fàcil”, que impulsa directamente la Diputación de Barcelona, por cuenta de la administración local beneficiaria de los servicios de SeTDIBA, Transparencia y Derechos de acceso a la información pública (indistintamente), a coste cero, tanto para la administración local como para los ciudadanos/ciudadanas usuarias de sus respectivos territorios.

La finalidad del servicio es acercar a la ciudadanía la administración digital, promoviendo el acceso para:

- Realizar trámites electrónicos.
- Buscar información pública en el Portal de Transparencia.
- Presentar solicitudes de acceso a la información pública.
- Promover el acceso de la pequeña y mediana empresa a la licitación pública, en servicios como la utilización de facturas electrónicas, presentarse a una ayuda o subvención o realizar cualquier otra solicitud a través del canal electrónico.

De esta manera se pueden resolver dudas y ofrecer atención personalizada para llevar a cabo trámites digitales, como superar dificultades con el uso de los sistemas de identificación y firma digitales, presentar cualquier solicitud a través de Internet o acceder a notificaciones electrónicas.

También incorpora funcionalidades para avanzar en la reducción de las desigualdades y facilitar el acceso al servicio de colectivos con dificultades para acceder a la administración digital.

Las especificaciones que figuran en el presente documento se ajustan a lo previsto en el artículo 126, Reglas para el establecimiento de prescripciones técnicas, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la cual se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

2. Objeto

El objeto de esta contratación es fijar las condiciones para la contratación, impulsada por la Diputación de Barcelona, de la prestación del servicio “Fem-ho Fàcil”, de apoyo a la ciudadanía en las relaciones con su entidad local de referencia en los ámbitos de la tramitación digital, transparencia y derecho de acceso a la información pública.

3. Alcance

El alcance del contrato consiste en la prestación de servicios de asistencia telefónica y por otros canales de atención a los ciudadanos, en las consultas que estos realicen con su administración local de referencia.

En concreto, los ámbitos de asistencia que abarca el objeto del contrato son:

a) Tramitación electrónica:

- Orientación en la sede electrónica.
- Realizar trámites con la entidad local.
- Uso de los sistemas de identificación y firma.
- Solicitud de sistemas de identificación y firma que se utilizan tanto en la tramitación administrativa como en otras aplicaciones provistas por la Diputación de Barcelona dirigidas a las entidades locales.
- Configuración/exportación/importación de certificados.
- Acceso a notificaciones.
- Acceso a la carpeta ciudadana o de trámites.
- Presentación de facturas.
- Apoyo a la concurrencia en licitaciones electrónicas.
- Tramitación de actividades económicas.
- Consulta de información de la administración.
- Orientación hacia otros canales electrónicos cuando no sea el ayuntamiento de referencia la administración competente, exista alguna delegación en favor de otra administración o sean necesarios otros canales.
- Todos aquellos ámbitos relacionados con la tramitación electrónica con la administración que, de común acuerdo, se incorporen a raíz de la petición de los usuarios del servicio.

b) Portal de transparencia:

- Orientación en el Portal de Transparencia de su administración de referencia para localizar la información publicada.

c) Derecho de acceso a la información pública:

- Orientación para facilitar la presentación de solicitudes de acceso a la información pública a las administraciones públicas.

Las entidades potencialmente destinatarias de este servicio son las ubicados en la demarcación de la provincia de Barcelona, cuando sean beneficiarias de los recursos de transformación digital SeTDIBA o de Transparencia y Derecho de acceso a la información pública que la Diputación de Barcelona pone a disposición de las entidades locales de la demarcación de la provincia de Barcelona. En concreto:

- a) Los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes.
- b) Las Entidades Municipales Descentralizadas (EMD), Mancomunidades, Consorcios, Consejos Comarcales, así como otras entidades, cualquiera que sea su formulación jurídica, que formen parte del sector público del entidad local.

Quedan expresamente excluidos del alcance del contrato:

- a) La provisión, a la propia ciudadanía o a las entidades beneficiarias del servicio, de aquellos elementos de hardware asociados con el objeto y alcance del contrato, como podrían ser ordenadores, escáneres, impresoras, lectores de tarjetas o cualquier otro material fungible, así como cualquier otro coste económico que tenga relación con la adquisición de licencias y/o el mantenimiento derivado de cualquier software que se pueda relacionar con los servicios objeto de esta contratación.
- b) Cualquier infraestructura o coste derivado, que sea necesaria para el despliegue, en cualquier entorno, de parte o la totalidad de algunos de los servicios identificados.

4. Descripción del contrato

4.1. Condiciones generales del servicio

Se trata de un primer nivel de asistencia (el resto de niveles que dan consistencia al modelo son responsabilidad directa del Gabinete) que deberá cubrir el servicio de consultas directas de la ciudadanía, de acuerdo con el alcance identificado en este Pliego, sobre la base de las herramientas actualmente operativas, en concreto:

- Firmadoc web (BergerLevrault- Aytos).
- Accede (BergerLevrault- Aytos).
- eTRAM (Consorcio AOC).
- eNOTUM (Consorcio AOC).
- EACAT (Consorcio AOC).
- eTAULER (Consorcio AOC).
- FUE y Canal Empresa (Consorcio AOC).
- Uso de IdCatMòbil e IdCat.
- Representa (Consorcio AOC).
- Plataforma de servicios de contratación (Generalitat de Catalunya).
- Comunidad virtual SeTDIBA (herramienta corporativa de Diputación).
- Sede electrónica (Consorcio AOC).
- Portal de transparencia (Consorcio AOC).

El contratista debe tener presente que su servicio siempre deberá ajustarse, durante toda la vigencia del contrato, a las herramientas, nuevos módulos, pautas metodológicas, configuración de nuevas funcionalidades y a la integración con otros sistemas de información propios de la Diputación de Barcelona o de terceros durante la vigencia del contrato, y que se pongan a disposición de las entidades locales de la demarcación de Barcelona para impulsar la transformación digital, la transparencia o el derecho de acceso a la información pública, y que tengan impacto en los servicios dirigidos a la ciudadanía.

La Diputación de Barcelona facilitará los espacios de información necesarios en aquellas herramientas o soluciones que dependan directamente de ella. En el caso de otras herramientas, de terceros, será el contratista quien tendrá la responsabilidad directa de conocer su funcionamiento para cubrir el servicio con el nivel de calidad identificado en este Pliego.

En cuanto al ámbito de la transformación digital, actualmente, las herramientas ofrecidas por la Diputación de Barcelona al mundo local están configuradas de acuerdo con la metodología e-SET, con las adaptaciones puntuales o particularidades que se pueden consultar en el siguiente enlace: <http://setdiba.diba.cat>.

En cuanto al ámbito de la transparencia, actualmente, el portal de transparencia empleado es el que el Consorcio AOC pone a disposición de todas las entidades públicas de Cataluña.

En cuanto al ámbito del derecho de acceso a la información, actualmente, está sujeto al trámite específico que las entidades beneficiarias de los servicios pongan a disposición de la ciudadanía desde su sede electrónica.

El coste de las herramientas empleadas es responsabilidad de la Diputación de Barcelona, por tanto, el contratista no tiene ninguna obligación económica en este sentido.

La lengua vehicular del servicio, con independencia del canal utilizado, será preferentemente el catalán, sin perjuicio de la utilización del castellano para atender a las personas que se dirijan en este idioma.

No obstante, dada la diversidad de los usuarios de los servicios incluidos dentro del alcance del contrato, el contratista podrá hacer una propuesta técnica en los criterios de juicio de valor de las herramientas o servicios que permitan la atención en otros idiomas, priorizando en este caso el canal telefónico.

El servicio de atención debe ser inclusivo, por tanto, el contratista deberá presentar en la propuesta técnica a valorar en el criterio de adjudicación 1 disponer de los sistemas adecuados para permitir la atención con intérprete de lenguaje de signos y de un protocolo telefónico para ayudar a personas con discapacidad visual.

Los gastos de activación o configuración de los sistemas que utilice el contratista para realizar estas funciones correrán a su cargo y se entenderán incluidos dentro de su propuesta económica.

El canal preferente de prestación del servicio de apoyo a la ciudadanía será el telefónico. El teléfono vinculado al servicio “Fem-ho Fàcil” es el +34 934 724 360.

También se requiere la activación de los siguientes canales alternativos:

- Dirección de correo electrónico: a través de la dirección fem-hofacil@diba.cat. Las plantillas de correo electrónico se ajustarán a la imagen corporativa facilitada por el Gabinete.
- Formulario web de derivación desde las entidades locales al servicio de soporte de consultas a los ciudadanos. Este formulario será facilitado por el Gabinete. Todas las peticiones generan automáticamente un mensaje de correo electrónico al buzón fem-hofacil@diba.cat.
- Formulario “Te llamamos”: en caso de que un ciudadano quiera hacer su consulta por escrito, el formulario web será facilitado por el Gabinete.
- Canal de mensajería instantánea: se activará un canal de WhatsApp, gestionado por los propios operadores del servicio, vinculado al número +34 934 724 360.
- Canal de videoatención: se deberá disponer de un servicio de videoconferencia, que no implique la instalación de ninguna aplicación para su uso por parte de la ciudadanía, y que sea consumible desde un dispositivo móvil (teléfono o tableta) o desde la propia página web de la entidad local beneficiaria del servicio.

La herramienta de ticketing que utilice la empresa contratista para la gestión y seguimiento del servicio es exclusivamente de su responsabilidad. El Gabinete dispondrá de un usuario dentro de la herramienta, con una vista personalizada (cuadro de mando) que le permita, en todo momento, el seguimiento de la actividad del servicio.

Los gastos de activación o configuración de los sistemas que utilice el contratista para realizar todas las funciones detalladas, con independencia del canal empleado, correrán a su cargo y se entenderán incluidos dentro de su propuesta económica.

Toda la documentación generada por el equipo de trabajo será redactada en catalán y con los contenidos y forma que establezca el Gabinete, que pasará a ser propiedad de la Diputación de Barcelona. Los materiales de apoyo elaborados tendrán Licencia abierta de uso de información – Cataluña, regulada en el DECRETO 8/2021, de 9 de febrero, sobre la transparencia y el derecho de acceso a la información pública.

4.2. Gestión de la información

La empresa contratista recopilará, por cada petición de servicio (en adelante llamadas o asistencias), independientemente de los canales habilitados, como mínimo, los siguientes datos:

- Código de llamada.
- Canal de entrada.

- Día y hora de la llamada.
- Duración de la llamada.
- Última modificación.
- Semana del servicio.
- Ayuntamiento/entidad local con el que se tramita.
- Comarca.
- Tema de consulta.
- Indicación de si se ha resuelto la consulta/trámite (si no: motivo).
- Correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Código INE del ente local.
- Observaciones (opcional).
- Valoración del servicio por parte del ciudadano.
- Género del ciudadano (para poder extraer datos estadísticos).

Diariamente el contratista recopilará estos datos en un cuadro de mando que será accesible en tiempo real por el personal del Gabinete. En este cuadro de mando el contratista recopilará, como mínimo, además de los datos especificados, los siguientes indicadores:

- Tiempo medio de respuesta de llamadas entrantes (por cada canal y global).
- Tiempo medio de resolución de llamadas entrantes (por cada canal y global).
- Disponibilidad de cada canal.
- Número de llamadas diarias que no pueden ser atendidas de forma directa.
- % de llamadas por franja horaria.
- % de llamadas no atendidas de forma directa por franja horaria.
- % de llamadas telefónicas que se pierden.
- Llamadas por ayuntamiento/entidad – número y % respecto del total.
- Lista de ayuntamientos/entidades que no han sido usuarios del servicio.
- Distribución de las llamadas por comarca (número y %).
- Distribución de las entidades locales que no llaman por comarca (número y %).
- Distribución de las llamadas por tema (número y %).
- Distribución de las llamadas por canal (número y %).
- Distribución de las llamadas por franja horaria (número y %).
- Distribución de las llamadas en espera/no atendidas por franja horaria (número y %).
- Distribución de las llamadas que no se han identificado con ninguna entidad beneficiaria del servicio (número y %).

Valoración del servicio por parte del ciudadano: El servicio telefónico activará, al finalizar la llamada, una encuesta telefónica automática que permitirá valorar el grado de resolución de la consulta y la atención recibida por el técnico.

El contratista enviará, para el resto de canales disponibles para la ciudadanía, encuestas de valoración, cuyo contenido será definido por el Gabinete. Este tendrá acceso a los archivos donde se recopilen las valoraciones del ciudadano. Estos datos de valoración también deberán incluirse en el cuadro de mando.

Los indicadores incluidos en el cuadro de mando deberán poder consultarse por ayuntamiento/comarca/franja temporal (semana, mes o total acumulado).

4.3. Herramientas y equipamiento a proveer por el contratista

Serán provistos por el contratista e incluidos en el coste total del servicio, por tanto, sin repercusión económica adicional para la Diputación de Barcelona, en concreto:

- Línea de teléfono de soporte, vinculada al número de teléfono identificativo del servicio “Fem-ho Fàcil” incluido en la cláusula 4.1, centralita telefónica, su configuración y el equipamiento necesario para atender este servicio. Las llamadas a este teléfono no tendrán ninguna tarificación adicional al precio de la llamada que aplique la operadora.

Este servicio telefónico deberá:

- Informar de la posición del usuario en la lista de espera.
 - Posibilidad de dejar un mensaje en el contestador activando una tecla.
 - Informar de los canales alternativos.
 - Activar un sistema de valoración del servicio recibido con dos parámetros: nivel de resolución de la consulta / valoración de la atención recibida.
 - En caso de llamadas fuera del horario, informar del horario del servicio y de los canales alternativos.
 - Permitir a los técnicos de soporte consultar el teléfono de las llamadas perdidas.
 - Realizar y recopilar los resultados de las encuestas de valoración de la atención recibida.
 - Extraer los datos necesarios para la recopilación de indicadores.
 - Cualquier tipo de locución o texto que deba introducirse, en cualquiera de los canales utilizados, que será personalizada por el Gabinete.
- Herramientas para compartir los datos de las llamadas e instrucciones del servicio.
 - Herramientas de control remoto para poder asistir a los usuarios.

4.4. Horario de prestación del servicio

El servicio contratado es de prestación continuada, por tanto, no se permite ningún tipo de discontinuidad, más allá de la consideración del día como festivo, y en este caso se actuará como se indica en esta cláusula.

El término festivo hace referencia a los días que se declaran festivos en todo el territorio catalán (según el calendario oficial publicado en el DOGC), exceptuando las fiestas locales que aplicarán las consideradas como oficiales en la ciudad de Barcelona.

El resto de días que no tengan esta consideración serán considerados días laborables.

El horario de prestación del servicio de este contrato será el siguiente:

- De 09:00 h a 15:00 h de lunes a viernes no festivos.

Este será el intervalo horario dentro del cual se contabilizarán los acuerdos de niveles de servicio.

4.5. Volumetría

A efectos del dimensionamiento del contrato, la parte fija del mismo se establece en la gestión de un máximo de 21.600 llamadas/asistencias por cada año de vigencia del contrato.

La llamada será computable solo en el caso de que la consulta formulada por el ciudadano afecte a un entidad local de la demarcación de la provincia de Barcelona que sea beneficiario del servicio; en caso contrario no computará sobre el número total máximo identificado en el apartado anterior.

A efectos meramente informativos y a fecha de cierre del presente Pliego, se relaciona lo siguiente:

- Número de entidades usuarias por tipo de servicio:
 - SeTDIBA: 115.
 - Transparencia y derecho de acceso a la información pública: 160.
- Número de entidades totales que se benefician del servicio “Fem-ho Fàcil”: 212.

La suma no coincide porque hay entidades que tienen los dos servicios activos (34), y hay otros que tienen uno u otro servicio activado.

4.6. Mejora continua del servicio

A partir del análisis de las llamadas/asistencias recibidas, la empresa contratista deberá actuar de forma proactiva alertando a los técnicos del Gabinete sobre posibles problemas generales, mejoras a implementar en los servicios prestados por el Gabinete

y, en general, cualquier situación que pueda facilitar el uso de los servicios y reducir el número de incidencias.

4.7. Equipo de trabajo

En relación con los integrantes del equipo de trabajo que la empresa contratista debe disponer en su plantilla para la prestación del contrato, con independencia de su número y porcentaje de dedicación final, deberán corresponderse con los siguientes perfiles:

- Responsable del contrato.
- Técnicos.

La empresa contratista deberá estar en disposición de dar cobertura inmediata en caso de enfermedad, vacaciones o cualquier otra contingencia que afecte a su personal, a fin de que en ningún supuesto la prestación quede sin cubrir.

Responsable del contrato

Realizará las tareas de coordinación, seguimiento y control de la gestión del contrato. Por parte del Gabinete, se designará una persona que realizará funciones análogas.

Será función del responsable del contrato de la empresa contratista conocer en profundidad las prestaciones cubiertas y asegurar que todo el personal de la empresa que participa en el contrato disponga de los conocimientos adecuados, asuma los compromisos adquiridos y vele por el cumplimiento de todos los requerimientos incluidos en el contrato.

El Responsable del contrato realizará las siguientes funciones:

- Definición del plan de trabajo que servirá como guía para la ejecución de las prestaciones durante la vigencia del contrato. Los componentes del plan deberán incluir las métricas de satisfacción, recursos necesarios y una agenda de las actividades planificadas y las reuniones de seguimiento. Este plan de trabajo se revisará periódicamente para repasar los objetivos y será acordado y supervisado por el Gabinete.
- Supervisión de la puesta en marcha para cumplir con el plan presentado, de acuerdo con los requisitos que determine el coordinador del Gabinete.
- Supervisión de la calidad. Se preparará un informe de seguimiento que resumirá las prestaciones proporcionadas, permitiendo la evaluación y seguimiento del último período realizado sobre el plan de trabajo.
- Realizará las tareas de coordinación, seguimiento y control de la gestión del servicio.
- Asegurar que todo el personal de la empresa contratista que participa en el servicio tenga los conocimientos adecuados y asuma los compromisos de servicio adquiridos, y vele por el cumplimiento de todos los requerimientos incluidos en el contrato.

- Supervisión de los riesgos, manteniendo actualizada la lista de riesgos y de los derivados de los posibles cambios no efectuados.

Se ha valorado el porcentaje de dedicación del Responsable del Contrato en un 25% de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas. No obstante, debe tener presente que en cualquier momento ha de poder responder a consultas sobre el estado de incidencias o peticiones y podrá requerirse su presencia, sin que esto suponga ningún coste económico adicional para la Diputación de Barcelona. Es imprescindible que esta persona disponga de un teléfono móvil destinado a su localización durante todo el horario del servicio.

Técnicos

Realizarán las tareas objeto de este Pliego de acuerdo con los criterios y requerimientos establecidos por el personal del Gabinete y bajo la supervisión del Responsable del contrato designado por la empresa contratista.

La empresa contratista, para la prestación adecuada del contrato, deberá disponer de un mínimo de 3 técnicos de soporte, con una dedicación del tipo FTE (acrónimo del término inglés *Full Time Equivalent* - tiempo completo equivalente), para cubrir, como mínimo, el equivalente a la jornada laboral completa de 3 personas de manera simultánea, con un nivel de dedicación del 100% de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total de horas.

Los técnicos adscritos al contrato deberán ser capaces de ejecutar, con el nivel de calidad suficiente, las tareas derivadas del contrato, y asumir picos de trabajo para cubrir convenientemente todas las necesidades que se planteen en cada momento, de forma que la prestación no se vea afectada por aumentos esporádicos del número de llamadas o en función de las diferentes cargas que se puedan producir teniendo en cuenta la franja horaria de prestación del servicio.

Reglas especiales en relación al personal de la empresa contratista

Con carácter general y en relación al equipo de trabajo determinado, en su conjunto, la empresa contratista debe tener presente:

- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del Gabinete del cumplimiento de aquellos requisitos.
- La empresa contratista velará por la estabilidad del equipo de trabajo, y porque los cambios en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del contrato, informando en todo momento al Gabinete.

- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de los salarios, la concesión de permisos cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como los derechos y obligaciones derivados de la relación contractual entre empleado/empleador.
- La empresa contratista deberá velar especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desarrolladas respecto de la actividad delimitada en los pliegos objeto del contrato.
- En el caso de que los técnicos no satisfagan los mínimos de eficiencia, metodología, aptitud y eficacia deseados, el Gabinete podrá pedir su sustitución a la empresa contratista, que deberá hacerla efectiva en un tiempo máximo de dos semanas.
- En el caso excepcional de que se deba realizar algún cambio, el sustituto deberá reunir, como mínimo, los mismos requisitos del sustituido, así como las posibles mejoras que haya podido ofrecer la empresa contratista en su propuesta, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 2.1 del PCAP. Cualquier modificación de los técnicos deberá ser comunicada al Gabinete con una antelación mínima de 1 semana y deberá presentar un plan de traspaso de conocimiento al nuevo miembro del equipo que se deberá concretar en un máximo de 2 semanas, que se entenderá como el tiempo máximo a partir del cual el nuevo recurso se incorpore al equipo de trabajo.
- La empresa contratista deberá informar al Gabinete de cualquier contingencia que afecte a su personal y deberá disponer de personal para dar cobertura inmediata si se considera necesario.
- Cualquier ausencia planificada del personal de la empresa contratista deberá ser aprobada por el Gabinete.
- De la misma manera, la empresa contratista velará por el cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad y deber de secreto de su personal en lo que respecta a los datos de carácter personal, a los sistemas de información y a cualquier otra información o recurso corporativo al que puedan tener acceso en el transcurso del presente contrato (información compartida, incluyendo la documentación provista, los procedimientos seguidos, la configuración de los sistemas, y aquellos datos internos a los que pueda tener acceso como parte del servicio prestado, como por ejemplo todo el tráfico registrado).

4.8. Seguimiento del contrato

La empresa contratista elaborará un informe mensual en relación con la ejecución del contrato donde figurará la evolución de todas las actuaciones realizadas. Este informe

estará a disposición del Gabinete antes del séptimo día laborable de cada mes posterior al que se está evaluando.

El mencionado informe se analizará en la reunión de seguimiento mensual, que podrá ser presencial o telemática, a criterio del Gabinete, con el fin de verificar el correcto funcionamiento de procesos, procedimientos y protocolos. Se definirán propuestas de mejora para garantizar la evolución constante del servicio, presentando las propuestas que se consideren adecuadas y, en general, se hará un seguimiento de todo lo relacionado con el contrato. Esta reunión se celebrará antes del décimo día laborable de cada mes y asistirán, por parte de la empresa contratista, el responsable del contrato. El acta de la reunión correrá a cargo de la empresa contratista, que la entregará en el plazo máximo de 3 días laborables.

A continuación se detalla la información que deberá constar, como mínimo, en este informe de seguimiento del servicio:

- Indicadores de volumetría:
 - Entrada de consultas por día (cómputo mensual y evolución).
 - Agrupación de consultas según canal utilizado.
- Indicadores de calidad:
 - Entrada de consultas por día (cómputo mensual y evolución):
 - o Tiempo de espera de las llamadas (media por franjas horarias).
 - o Tiempo medio de atención a la llamada por técnico.

Adicionalmente, con carácter anual y durante el tiempo de vigencia del contrato, la empresa contratista elaborará un informe donde se valorará la evolución de todas las actuaciones prestadas, comparando los datos anuales con los de los años precedentes y presentando las propuestas de mejora que correspondan.

El Gabinete podrá solicitar informes puntuales sobre problemas, incidencias, cambios, propuestas de mejora, entre otros. Asimismo, el Gabinete podrá convocar a la empresa contratista para reuniones puntuales sobre temas específicos o reuniones operativas.

En relación con las reuniones a realizar durante el plazo de vigencia del contrato, sea cual sea su periodicidad y motivo de convocatoria, podrán realizarse tanto en modalidad presencial como telemática, siempre a criterio de los técnicos del Gabinete. La empresa contratista dispondrá de los medios necesarios para adaptarse a cualquiera de los dos formatos, sin que esto genere ningún coste adicional para la Diputación de Barcelona.

5. Puesta en marcha

La fase de puesta en marcha del servicio es el período de tiempo que transcurre entre el inicio de la ejecución del contrato y la consecución de los niveles de servicio fijados en este Pliego de prescripciones técnicas. En esta fase, la empresa contratista pondrá en marcha los procedimientos y herramientas necesarias para la ejecución del servicio, y los integrará con los procedimientos, procesos y herramientas existentes en el Gabinete.

En la primera reunión de trabajo, la empresa contratista deberá presentar el plan de puesta en marcha que incluya los mecanismos necesarios para ejecutar toda la puesta en marcha del servicio: traspaso de conocimiento, reuniones, presentación de recursos asignados y concreción de protocolos de actuación.

El servicio deberá estar operativo en un plazo máximo de 30 días naturales desde la firma del contrato. En este período se realizarán las tareas de configuración y personalización de los diferentes canales, definición de los procedimientos y materiales y tareas de apoyo a las entidades locales para la difusión y adaptación al servicio que se quiere prestar.

El plan de puesta en marcha debe permitir a la empresa contratista cumplir los ANS establecidos a partir del décimo día laborable desde la fecha de inicio de la prestación efectiva del servicio. A partir de este momento, se aplicarán las penalidades correspondientes.

El Gabinete asignará un interlocutor que trabajará conjuntamente con la empresa contratista en la fase de puesta en marcha.

El coste que implique o derive de cualquiera de las actuaciones derivadas de la puesta en marcha se entenderá incluido en el presupuesto total del contrato.

6. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Los ANS permiten obtener indicadores para evaluar el grado de cumplimiento del contrato.

El cálculo de los ANS se realizará con una periodicidad mensual y considerando el horario de prestación del servicio y el mes natural.

No computarán los períodos de tiempo en que la empresa contratista esté pendiente de respuesta, reuniones, datos o concreción de requerimientos por parte de los técnicos o usuarios de la Diputación de Barcelona o de terceros proveedores, siempre y cuando estos no tengan una relación contractual directa con la empresa contratista principal, dado que en ese caso el tiempo computará como tiempo propio del contratista a todos los efectos previstos en este Pliego.

Los tiempos de respuesta y de resolución de las llamadas no podrán verse afectados por aumentos esporádicos de su número.

Los ANS identificados computan dentro del horario ordinario de prestación del servicio identificado en la cláusula correspondiente del PPT.

Se establecen los siguientes ANS:

1. Atención telefónica:

- El porcentaje de llamadas no atendidas (llamadas que han estado en espera más de 30 segundos), por día, deberá ser como máximo del 5% del total de llamadas computadas durante ese día; el contratista podrá reducir, como mejora en su oferta, este porcentaje.

2. Atención por otros canales diferentes al telefónico:

- Se requiere el 100% de atención en las primeras 24 horas en el horario preferente del usuario; el contratista podrá reducir, como mejora en su oferta, el número de horas de espera.
- Se entiende por atención en las primeras 24 horas: ponerse en contacto con el ciudadano, diagnosticar la necesidad de soporte y atender su consulta o acordar el horario/condiciones en que se realizará dicho soporte.

3. Valoración del servicio por parte del ciudadano:

- El índice de valoración mensual (media del mes) de las llamadas evaluadas por los usuarios del servicio debe ser de un mínimo de 8 sobre 10.

4. Entrega de informes:

- Informe mensual: antes del séptimo día laborable de cada mes.
- Informe anual: máximo el 31 de enero del año posterior al que se está evaluando.
- Actas de las reuniones mensuales de seguimiento del contrato: 3 días laborables después de la fecha de celebración de la reunión.

7. Penalidades

En caso de incumplimiento de los ANS por parte de la empresa contratista, y en el supuesto de que la Diputación de Barcelona opte por la no resolución del contrato, se prevén las penalidades que se indican junto a cada ANS identificado.

La contabilización de las penalidades se realizará mensualmente, con efectos en la facturación del mes calculado. Cabe tener presente que el cálculo sobre los retrasos se aplicará tanto a los producidos en las incidencias que se hayan cerrado ese mes, como en aquellas otras que aún puedan estar pendientes de resolver y acumulen retrasos intermedios.

La cantidad máxima de cada una de las penalidades no podrá ser superior al 10% del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas podrá superar el 50% del precio del contrato, IVA excluido.

En caso de incumplimiento de los ANS, las facturas deberán contemplar las penalidades según lo previsto en esta cláusula. En concreto, para las penalidades derivadas del incumplimiento sobre los ANS establecidos se aplicará el siguiente procedimiento:

- Durante las reuniones entre la empresa contratista y los técnicos del Gabinete para evaluar la correcta ejecución de la prestación se analizará, entre otros factores, el cumplimiento de los ANS.
- En caso de que el Gabinete detecte incumplimientos en los ANS establecidos, los comunicará formalmente a la empresa contratista.
- Durante la reunión de seguimiento, la empresa contratista podrá manifestar todo lo que considere conveniente.
- Posteriormente, la empresa contratista elaborará un documento donde se recogerán los incumplimientos detectados por parte del Gabinete y las disconformidades manifestadas por la empresa contratista, y lo entregará al Gabinete.
- Finalmente, en el caso de que el Gabinete considere que realmente se han producido los incumplimientos, elaborará un informe y la Diputación de Barcelona adoptará un acuerdo administrativo y notificará la imposición de la penalidad a la empresa contratista, así como la cantidad exacta que esta deberá descontar en la factura correspondiente al primer período de facturación abierto, y otorgará a la empresa contratista un plazo para presentar alegaciones.
- En caso de que el contrato hubiera finalizado (sea cual sea el motivo de esta circunstancia), las cantidades pendientes en concepto de penalidades se descontarán de la garantía definitiva.

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento de los ANS establecidos:

1. Atención telefónica:

- El porcentaje de llamadas no atendidas (llamadas que han estado en espera más de 30 segundos), por día, deberá ser como máximo el 5% del total de llamadas computadas durante ese día, o el % mejorado en la oferta del licitador. Se establecerá una penalización de 100 € por cada día de incumplimiento del ANS.

2. Atención por otros canales diferentes al telefónico:

- Se requiere el 100% de atención en las primeras 24 horas en el horario preferente del usuario o en las horas indicadas como mejora en la oferta del licitador.
- Se entiende por atención en las primeras 24 horas: ponerse en contacto con el ciudadano, diagnosticar la necesidad de soporte y atender su consulta o acordar

el horario/condiciones en que se realizará dicho soporte.

Se establecerá una penalización de 100 € por cada atención que supere el máximo de las 24 horas fijadas como ANS.

3. Valoración del servicio por parte del ciudadano:

- El índice de valoración mensual (media del mes) de las llamadas evaluadas por los usuarios del servicio debe ser de un mínimo de 8 sobre 10. Se establecerá una penalización de 1.000 € mensuales por cada 0,1 puntos por debajo del ANS mínimo fijado.

4. Entrega de informes:

- Informe mensual: antes del séptimo día laborable de cada mes. Se establecerá una penalización de 100 € por cada día laborable de retraso por debajo del ANS fijado.
- Informe anual: máximo el 31 de enero del año posterior al que se está evaluando. Se establecerá una penalización de 100 € por cada día laborable de retraso por debajo del ANS fijado.
- Actas de las reuniones mensuales de seguimiento del contrato: 3 días laborables después de la fecha de celebración de la reunión. Se establecerá una penalización de 100 € por cada día laborable de retraso por debajo del ANS fijado.

5. Continuidad del servicio:

El servicio contratado es de prestación continuada, por tanto, no se permite ningún tipo de discontinuidad.

En caso de incumplimiento de este requerimiento se aplicarán las siguientes penalidades:

- a. Por cada hora continuada sin disponibilidad de servicio: 100 €.
- b. Si el período continuado sin disponibilidad de servicio acumula 4 horas continuas: 500 €.
- c. Si el período continuado sin disponibilidad de servicio es superior a las 4 horas continuas, se considerará que todo el día está afectado: 1.000 €.
- d. Por cada día afectado sin disponibilidad de servicio: 1.000 €.

8. Devolución del Servicio

La fase de devolución del servicio precede a la finalización del contrato y tiene como objetivo preparar la transferencia del servicio al Gabinete. En esta fase, el contratista

deberá definir y ejecutar el Plan de devolución del servicio, donde deberá incluir una descripción de las obligaciones y tareas que deberán desarrollarse en relación con la finalización del contrato y que incluya los términos y condiciones en que se realizará dicha devolución.

Durante esta fase, la empresa contratista pondrá a disposición de la Diputación de Barcelona toda la documentación que haya utilizado durante la ejecución del contrato y la volumetría de las tareas efectuadas durante su vigencia.

La empresa contratista deberá presentar, como parte integrante de su propuesta técnica, el Plan de devolución provisional, con el contenido mínimo siguiente:

- Definición de la duración del plan de devolución ofertado.
- Cuantificación de los recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica.
- Método previsto para realizar la transferencia de conocimiento (trabajo en paralelo, talleres, sesiones formativas).
- Cuantificación de los recursos y tareas a llevar a cabo necesarias durante la fase de transición en el supuesto de alternancia entre contratistas.
- La documentación de los principales procesos operativos del servicio.
- Las herramientas y utilidades con las que la empresa contratista trabaja en la prestación de los servicios y que son necesarias para la operación de los mismos por otro proveedor. Los contratos de servicios con terceros que pudieran considerarse necesarios para dar continuidad a la prestación de los servicios por otro proveedor.
- Actuaciones pendientes de realizar.
- Informes de seguimiento.

El conjunto de tareas incluidas en el Plan de devolución del servicio no podrá superar el plazo máximo de 2 semanas.

También deberá proponerse el plan de entrega de:

- Conocimiento: Determinar el número de sesiones de traspaso y tipologías de estas (talleres, conferencias, formación de equipos mixtos).
- Documentación: Determinar la documentación técnica que se entregará, los plazos de entrega y, en caso de que sean necesarias, planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.

Dos meses antes de la finalización del contrato, la empresa contratista deberá entregar al Gabinete un Plan de devolución preliminar para su aprobación. En caso de que este Plan preliminar deba corregirse, el Plan de devolución definitivo se entregará en el plazo de 10 días laborables desde la recepción de la solicitud de correcciones del Gabinete; en caso de que no deba corregirse, el plan preliminar se convertirá en definitivo. Este plan incluirá un mínimo de 40 horas de dedicación de recursos de la empresa contratista, sin coste adicional para la Diputación de Barcelona, para llevar a cabo las tareas identificadas.

La devolución del servicio está incluida en el plazo de ejecución del contrato y no debe representar ninguna discontinuidad en el servicio ni ningún coste económico adicional para la Diputación de Barcelona.

Las consultas cuyo tiempo de resolución finalice dentro del plazo de duración del contrato deberán quedar resueltas. Si no es así, se aplicarán las penalidades correspondientes.

La finalización del contrato exigirá también la eliminación segura de los datos personales y de toda la información que se haya utilizado para la ejecución del contrato. Se aportará certificación de su destrucción.

9. Transición del Servicio

En caso de que haya un cambio de contratistas y de solución, la empresa, durante la vigencia del contrato, deberá asegurar el traspaso de información (procedimientos de gestión, datos y documentos) y conocimiento a la empresa entrante para garantizar una buena transición del servicio.

10. Transferencia de Conocimiento

La empresa contratista está obligada a facilitar a las personas designadas por el Gabinete toda aquella información necesaria para disponer de un pleno conocimiento técnico de los servicios prestados.

Asimismo, el personal designado por el Gabinete para realizar la coordinación de las prestaciones contratadas podrá realizar todas aquellas consultas que considere oportunas para el correcto seguimiento y control del contrato, así como recibir, si procede, el traspaso de la información que sea necesaria para conocer y comprender el funcionamiento de los mismos.

11. Acceso remoto para la prestación de los servicios contratados

La Diputación de Barcelona dispone de un servicio **VPN** que deberá ser utilizado por los técnicos adscritos al contrato para acceder remotamente al sistema informático de la Diputación en caso de conexión fuera de sus instalaciones.

Requiere disponer de **certificado digital reconocido** para identificarse personalmente y la tramitación de la solicitud de acceso firmada electrónicamente para cada uno de los miembros del equipo asignado por la empresa contratista. Además del control del acceso y de la autenticación del usuario, deberá poder registrarse las acciones efectuadas sobre el sistema administrado.

La conexión necesaria para este acceso remoto deberá estar operativa en el momento de inicio del contrato. La empresa contratista operará de acuerdo con las instrucciones

técnicas de la Diputación de Barcelona relativas a la administración de los sistemas informáticos y de comunicaciones.

Los gastos derivados del uso de este enlace deberán ser asumidos por la empresa contratista.

Para una mayor agilidad a la hora de interactuar con el usuario, la empresa contratista deberá disponer de una herramienta para tomar el control de sesiones de usuarios de la Diputación desde la red de la empresa proveedora. Esta herramienta deberá ofrecer los estándares de seguridad que se recogen en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, a través del cual se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), y tener en cuenta las recomendaciones de la guía CCN-STIC 817, o aquella que la sustituya o complemente, y disponer de un registro de uso por parte de usuarios administradores identificados individualmente. También deberá aportarse una propuesta escrita de protocolo de actuación de los administradores remotos que incorpore, entre otros:

- La instalación/desinstalación y la configuración segura de la herramienta de control remoto.
- La anticipación de presencia de información personal en la sesión capturada y la forma en que esta se salvaguarda.

Será necesario que la empresa contratista, durante la ejecución del servicio, recabe el consentimiento expreso del usuario para poder utilizar las herramientas de control remoto necesarias para la prestación del servicio.

La Diputación de Barcelona proveerá para cada técnico un código de usuario, el cual permitirá el acceso a las aplicaciones y los recursos informáticos de la Diputación de Barcelona. Será responsabilidad de cada técnico mantener operativo este código de usuario, y en particular la actualización periódica de la contraseña de autenticación correspondiente y la validación de los accesos a los recursos necesarios.

El uso de cualquiera o la totalidad de estas herramientas no supondrá ningún requerimiento adicional que afecte a la infraestructura de la Diputación de Barcelona, así como tampoco ningún coste económico adicional.



Metadades del document

Núm. expedient	2024/0037334
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Pliego de prescripciones técnicas particulares aplicable a la contratación de servicios impulsada por la Diputación de Barcelona, relativo a la prestación del servicio Fem-ho Fàcil, de soporte a la ciudadanía en las relaciones con su entidad local de referencia en los ámbitos de la tramitación digital, transparéncia i derecho de acceso a la información pública.

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Josep Miquel Salgado Paez (TCAT)	Cap del Gabinet d'Innovació, Signa Integritat i Transformació Digital Local	25/11/2025 11:32

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
93968c95e27d4faf08fb	https://seuelectronica.diba.cat	

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 93968c95e27d4faf08fb Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>