

**PLEC DE CONDICIONS PER A LA CONTRACTACIÓ DELS
SERVEIS D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA A
L'OFICINA MULTISERVEIS D'ATENCIÓ CIUTADANA (OMAC)
I A L'OFICINA D'ATENCIÓ A EMPRESES (OAE) DE
L'AJUNTAMENT DE BARCELONA**

Índex

Capítol 1. Objecte del contracte	5
Capítol 2. Abast dels serveis a contractar	6
Capítol 3. Requeriments dels serveis a contractar	8
3.1. Característiques principals de l'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC)	8
3.1.1. Requeriments d'organització de l'OMAC	13
3.1.2. Coneixement d'idiomes i servei multi-idioma	16
3.1.3. Formació	17
3.1.4. Infraestructures OMAC	18
3.2. Característiques principals de l'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE)	23
3.2.1. Funcionament dels serveis	25
3.2.2. Requeriments d'organització OAE	27
3.2.3. Coneixement d'idiomes i servei multi-idioma	29
3.2.4. Formació	29
3.2.5. Infraestructures OAE	30
3.3. Requeriments d'organització comuns	32
3.4. Requeriments en relació amb els recursos humans	33
3.5. Requeriments de responsabilitat social	34
3.6. Requeriments de qualitat	34
3.6.1. L'avaluació de la qualitat	34
3.6.2. Acords de Nivell de Servei (ANS)	35
3.6.3. Sistemes d'avaluació i supervisió de la prestació del servei	37
3.7. Incorporació de nous serveis i modificació substancial dels actuals	37
Capítol 4. Model de facturació	38
4.1. Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC)	38

4.1.1.	Model de tarificació	38
4.1.2.	Variació de preus segons incompliment dels acords de nivell de servei	39
4.1.3.	Activitat estimada	40
4.2.	Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE)	41
4.2.1.	Model de tarificació	41
4.2.2.	Variació de preus segons incompliment dels acords de nivell de servei	42
4.2.3.	Activitat estimada	43
Capítol 5.	Model de seguiment i coordinació	44
Capítol 6.	Adaptabilitat	47
Capítol 7.	Fases d'implantació, finalització i traspàs	48
7.1.	Fase d'implantació	48
7.2.	Model de finalització i traspàs	48
Capítol 8.	Confidencialitat, seguretat i protecció de dades	49
Annex 1.	La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana	50
A)	Missió i objectius de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC)	50
B)	Serveis que presta la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC)	51
C)	Descripció de l'activitat	51
D)	Dades d'atenció 2016 – 2024	54
E)	Eines del Sistema d'Informació i Atenció Ciutadana	57
F)	Qualitat dels serveis	58
Annex 2.	La cartera de serveis de l'OMAC	60
Annex 3.	Campanyes a l'OMAC	63
Annex 4.	Requisits d'ubicació, superfície, infraestructura i comunicacions necessàries de la OMAC subseu	66
Annex 5.	Requisits d'infraestructura i comunicacions necessàries a la subseu de la OMAC	72
Annex 6.	Requisits tècnics i característiques de l'equipament informàtic a aportar per part de l'empresa adjudicatària	73

Annex 7.	Indicadors d'atenció presencial al quadre comandament de la DIAC	78
Annex 8.	Clàusules generals de seguretat.....	80
Annex 9.	Terminologia bàsica i sigles de referència.....	89

Capítol 1. Objecte del contracte

Aquest plec té per objecte definir l'abast dels treballs, així com establir els requeriments i condicions tècniques específiques, que han de regir els serveis d'atenció i informació a la ciutadania a l'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC) i a l'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE) de l'Ajuntament de Barcelona.

Aquests serveis depenen de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) de l'Ajuntament de Barcelona, de la Gerència de Serveis Generals, que promou el present concurs. La missió, objectius, serveis i activitats de la DIAC estan descrites en detall a l'**Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.** del present plec.

Capítol 2. Abast dels serveis a contractar

L'abast d'aquest contracte inclou :

- La prestació de Serveis d'Atenció i Informació de l'Oficina Multiservei d'Atenció Ciutadana (OMAC) i de l'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE):
 - Tasques d'atenció i informació a la ciutadania utilitzant els sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona com a eina de treball.
 - Tramitació i gestió dels serveis inclosos en la cartera de serveis de l'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC) i de l'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE), no podent realitzar en cap cas funcions reservades a personal funcionari.
 - Servei remot a l'Oficina de Videoatenció Ciutadana (OVAC).
 - Servei *OAC Atenció per Videotrucada*.
 - Gestió de cita prèvia.
 - Suport als llocs d'autotramitació i als quioscs d'autoservei.
 - Gestió i coordinació dels recursos humans i materials assignats a l'OMAC i a l'OAE, proveint l'oficina dels recursos necessaris per garantir el seu bon funcionament.
 - Tasques de coordinació i planificació de la càrrega de treball necessàries per portar a terme la prestació del servei.
 - Tasques de back office derivades de la gestió de la pròpia oficina.
- La prestació de Serveis d'atenció diferida, que s'encarregarà de:
 - Gestionar totes les peticions dels ciutadans no resoltes en primera instància i ateses pels canals d'atenció presencial ciutadana de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC)
 - Resposta escrita a consultes, queixes i suggeriments.
 - Emissió i recepció de trucades per a campanyes o actuacions concretes, utilitzant la plataforma de contact center de la DIAC.
 - Manteniment de base de dades o gestió d'informació necessàries per donar el servei d'informació des de tots els canals d'atenció.
 - Resposta i atenció de nous canals en que l'Ajuntament decideix tenir presència, en especial les xarxes socials.
- La prestació de Serveis de Suport :
 - Aportació d'un servei de seguretat a l'OMAC, garantint la presència d'un vigilant a les oficines durant tot l'horari d'atenció al públic.
 - Aportació d'un servei de neteja a l'OMAC, garantint el manteniment de l'espai de les oficines en condicions òptimes durant l'horari d'atenció al públic.
 - Manteniment i actualització de l'equip informàtic i de gestió de cues esmentats als punts 3.1.4 i 3.2.5, així com la provisió del mitjans en cas d'avaria d'aquests equipaments, per tal d'evitar la interrupció del servei o la seva pèrdua de qualitat.
 - Subministrament i gestió dels consumibles que s'utilitzin en el funcionament del servei (paper, tòners, etc.).
- L'aportació de l'espai i disposició d'una subseu de l'OMAC (OMAC subseu) operativa en data d'inici del contracte i fins a la seva finalització.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar i disposar una infraestructura a la ciutat de Barcelona, que consti de:

- Zona de primera atenció, amb taulell de recepció
- Zona d'atenció generalista i especialitzada
- Zona d'atenció d'autotramitació assistida
- Zona d'espera
- Sales auxiliars: de formació, reunions, office...

amb capacitat no inferior a 29 llocs d'atenció presencial.

Els espais de l'OMAC principal (OMAC Sant Miquel) i de l'OAE els aportarà i disposarà l'Ajuntament de Barcelona.

- Aportació de la infraestructura informàtica (ordinadors, impressores, gestor de cues, escàners, tauletes, auriculars, webcam...) corresponents als llocs d'atenció i de back office d'atenció a la ciutadania necessaris per a la prestació dels serveis als tres espais (OMAC Sant Miquel, OMAC Subseu i OAE).

Capítol 3. Requeriments dels serveis a contractar

3.1. Característiques principals de l'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC)

L'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC) és un servei d'atenció que s'ofereix a dues seus. La seu principal de l'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana està ubicada a la Pl. Sant Miquel. En endavant el document s'hi referirà com OMAC Sant Miquel. Actualment la subseu de l'OMAC s'ubica al Carrer de Sicília, 216 – 218, si bé l'aportació de l'espai i la seva disposició formen part de l'abast del contracte, complint amb el que es descriu a l'Annex 4, així que la ubicació és susceptible de canvi. En endavant al document s'hi referirà com OMAC Subseu.

Les oficines OMAC presten els seus serveis de forma ininterrompuda durant tot l'any amb els horaris d'atenció al públic indicats a les taules a continuació:

OMAC Sant Miquel	Horari
De dilluns a divendres excepte 24 desembre i 31 desembre	de 08:30 h a 20:00 h
24 desembre i 31 desembre	de 08.30 h a 14.30 h

OMAC Subseu		Horari
De l'1 de gener al 31 de juliol	De dilluns a dissabte	de 08:30 h a 20:00 h
De l'1 d'agost al 31 d'agost	De dilluns a divendres	de 08:30 h a 20:00 h
	Dissabtes	de 09:00 h a 14:00 h
De l'1 de setembre al 31 de desembre	De dilluns a dissabtes excepte 24 desembre i 31 desembre	de 08:30 h a 20:00 h
	24 desembre i 31 desembre	de 08.30 h a 14.30 h

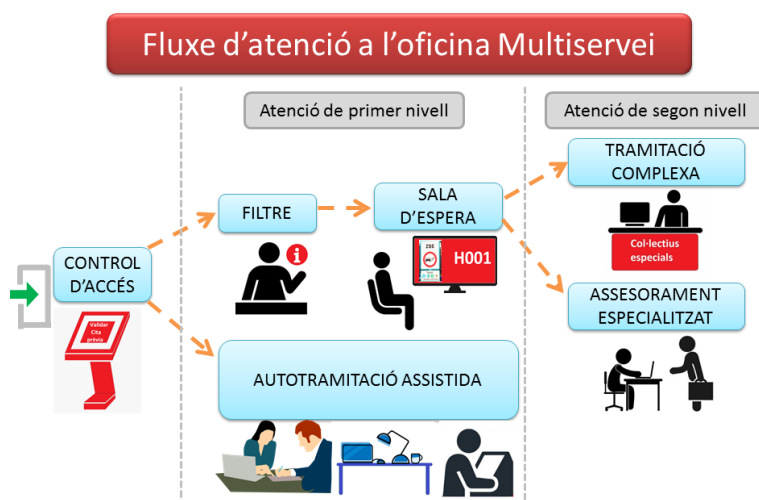
L'empresa adjudicatària està obligada a prestar el servei d'acord amb aquests horaris. Això no obstant, l'Ajuntament de Barcelona podrà modificar els horaris de l'oficina, prèvia notificació a l'empresa adjudicatària amb un mes d'antelació.

La puntualitat en l'obertura de les oficines i dels llocs d'atenció serà absoluta i no es finalitzarà la prestació del servei fins que s'hagi atès la última persona que hagi accedit a l'oficina dins de l'horari.

L'empresa adjudicatària estarà obligada, quan concorrin circumstàncies excepcionals, a prestar servei fora de l'horari fixat.

L'OMAC disposa d'una cartera ampliada de serveis d'atenció, incloent serveis que no es presten a la resta d'oficines d'atenció de la xarxa. El contingut de la cartera de serveis es descriu a l'Annex 2 del present plec tècnic.

Les oficines OMAC són el punt de partida cap a un nou model d'atenció. Com a aportació diferencial preveuen la integració de serveis d'atenció ciutadana municipals generalistes i especialitzats en un mateix espai. D'aquesta manera s'eviten desplaçaments de la ciutadania a diferents finestretes per resoldre gestions i tràmits alhora que s'optimitzen recursos comuns. També incorporen un espai d'autotramitació assistida amb acompanyament a la ciutadania, amb quioscos i dispositius per realitzar els tràmits amb el suport dels treballadors/es.



L'OMAC haurà de realitzar el servei d'atenció presencial, el servei d'atenció a l'Oficina de Videoatenció Ciutadana (OVAC) i el servei d'atenció *OAC Atenció per videotrucada*.

Les gestions incloses als serveis es classifiquen en:

- **Atencions:** entenem per atenció cada contacte que s'estableix amb una persona sol·licitant d'alguns dels serveis inclosos a la OMAC. Es classifiquen en dos tipus:
 - Atencions sense cita prèvia i consultes directes: El servei de l'OMAC farà el primer nivell d'atenció a la ciutadania i adreçar-la al tipus d'atenció que necessita. En el cas de consultes directes, dubtes o preguntes que puguin ser respostes directament en l'atenció inicial, com per exemple, l'adreça o la forma d'arribar a una instal·lació pública, el servei de l'OMAC donarà resposta a la ciutadania i es

considerarà com una atenció sense cita prèvia, o tramitacions que no requereixin de cita concertada.

- Atencions amb cita prèvia: El servei de l'OMAC farà el primer nivell d'atenció a la ciutadania, que en el cas de disposar de cita (atenció personal amb hora concertada prèviament), seran dirigits a un tipus d'atenció preferencial d'espera, utilitzant també la peanya per obtenir el tiquet de torn, en el cas de les atencions presencials. La ciutadania podrà sol·licitar cita trucant al 010, telemàticament accedint a ajuntament.barcelona.cat/cita, utilitzant els quioscos de tràmits i serveis (Punt-BCN), o a través del mòbil.
- **Activitats:** gestions i tràmits realitzats en el decurs d'una atenció. Es classifiquen en base al seu nivell de complexitat en tres categories:
 - Activitats senzilles
 - INFORMACIÓ AGENDA
 - INFORMACIÓ EQUIPAMENTS
 - INFORMACIÓ TROBALLES
 - PADRÓ VOLANTS RESIDÈNCIA /CONVIVÈNCIA
 - INFORMACIÓ CENS ELECTORAL
 - TARGETA ROSA
 - ESTACIONAMENT ÀREA
 - HISENDA CONTRIBUENT
 - HISENDA DUPLICATS VOLUNTÀRIA
 - HISENDA CERTIFICATS
 - HISENDA INFORMACIÓ REBUT DOMICILIAT
 - HISENDA EMISSIÓ MANDAT DOMICILIACIÓ
 - HISENDA EMISSIÓ JUSTIFICANT PAGAMENT
 - CENS ANIMALS COMPANYIA
 - L·LICÈNCIA GOSSOS PERRILLOSOS
 - CARNET PARK GÜELL
 - REGISTRE GAUDIR MÉS
 - IDCAT REVOCACIÓ
 - SERVEIS TÈCNICS AUTORITAT CONSULTA/VISTA
 - HABITATGE TRAMITACIÓ
 - CITA CONCERTADA
 - Activitats complexes
 - HISENDA TRÀMIT DIFERIT
 - HISENDA DOMICILIACIONS
 - HISENDA AUTOLIQUIDACIONS/PLUSVÀLUES
 - IRIS: PETICIONS/QUEIXES/SUGGERIMENTS/AGRAÏMENTS
 - PADRÓ CERTIFICAT HISTÒRIC
 - RECLAMACIÓ/INSCRIPCIÓ CENS ELECTORAL
 - IDCAT PREVALIDACIÓ

- SERVEIS TÈCNICS LLICÈNCIES D'OBRES
 - SERVEIS TÈCNICS PERMISOS VIA PÚBLICA
 - CAMPANYES ALTRES
 - SERVEIS SOCIALS TRAMITACIÓ
 - HABITATGE TRAMITACIÓ
 - REGISTRE SENSE DIGITALITZACIÓ
 - ACCIONS POST-SOL·LICITUD A EXPEDIENTS INICIATS A L'OVT
- Activitats molt complexes
 - PADRÓ ALTA
 - PADRÓ BAIXA
 - PADRÓ CANVI DOMICILI
 - PADRÓ MODIFICACIONS
 - PADRÓ DECLARACIÓ/CONFIRMACIÓ RESIDÈNCIA
 - PADRÓ BLOQUEIG
 - PADRO DESBLOQUEIG
 - HISENDA NOTIFICACIÓ
 - SERVEIS TÈCNICS AUTORITAS ALTA
 - REGISTRE AMB DIGITALITZACIÓ
 - SOL·LICITUDS AMB EXPEDIENT TELEMÀTIC (OVT AMB DIGITALITZACIÓ)
 - REPRESENTA

El llistat de gestions i tràmits de cada categoria es podrà actualitzar durant el decurs del contracte en base a les necessitats del servei.

- **Servei de traducció o de suport especial:**
 - El servei té necessitats de traduccions en alguna de les llengües incloses a l'àmbit del servei (català, castellà, anglès, francès, àrab, mandarí, urdú) i en la llengua de signes.
 - El servei pot requerir atenció en accions especials, com pot ser el cas d'eleccions.

Servei l'OAC Atenció per Videotrucada

El servei *OAC Atenció per Videotrucada* és un servei d'atencions remotes que es poden iniciar telefònicament amb la finalitat d'oferir una atenció per videotrucada, en cas de que el ciutadà o la ciutadana disposi dels mitjans tècnics necessaris: ordinador, tauleta o mòbil. La ciutadania, prèvia sol·licitud de l'atenció, és contactada per part del personal d'atenció ciutadana i hi pot interactuar en temps real per realitzar tràmits amb l'Ajuntament de Barcelona des del seu domicili, sense la necessitat de desplaçar-se a una oficina.

En funció del tràmit que el ciutadà o la ciutadana necessita realitzar i els mitjans digitals dels quals disposa, es realitza una de les següents actuacions:

- ✓ Fer el tràmit en el decurs de l'atenció, intercanviant documentació digital mitjançant l'aplicació específica d'atenció remota, quan sigui necessari.

- ✓ Informar de que el tràmit es pot fer per Internet i quin és el mecanisme d'identificació que necessita, promovent l'alta i utilització de l'IdCat mòbil quan el tràmit ho permet i la persona no disposa de certificat digital.
- ✓ Donar cita presencial a la ciutadania quan no hi hagi alternativa de fer el tràmit telemàticament.

Les gestions i tràmits disponibles actualment a través de l'*OAC Atenció per Videotrucada* són un subconjunt de les gestions i tràmits llistades per al conjunt dels serveis. Se'n pot consultar el detall actualitzat al web [Ajuntament de Barcelona](#).

Les gestions i tràmits es podran actualitzar durant el decurs del contracte en base a les necessitats del servei.

Les gestions i tràmits es finalitzen en el decurs de l'atenció remota i el ciutadà o la ciutadana rep el document que correspongui mitjançant un sistema específic d'intercanvi de documents digitals. Els documents que es lliuren tenen la mateixa validesa que els emesos per qualsevol altre canal de tramitació de l'Ajuntament de Barcelona.

Servei Oficina de Videoatenció Ciutadana (OVAC)

L'Oficina de Videoatenció Ciutadana (OVAC) és un equipament dotat amb un sistema de videoconferència, impressora i escàner, on la ciutadania pot interactuar, en temps real, amb personal d'atenció ciutadana per realitzar tràmits amb l'Ajuntament de Barcelona. La ciutadania pot sol·licitar l'atenció amb la senzilla acció de seure davant del sistema de videoconferència. L'OVAC apropa el servei d'atenció a la ciutadania a ubicacions que queden allunyades de la xarxa d'oficines d'atenció presencial.

Actualment l'equipament està ubicat a una sala del Centre d'Atenció Integral de la Marina i a una segona ubicació que va canviant segons les necessitats. L'espai està dissenyat per oferir la màxima privacitat i permet una interacció còmoda entre el personal d'atenció i les persones usuàries. Les persones expertes que atenen el servei estan ubicades a les oficines de l'OMAC. La gestió de la videotrucada per l'atenció remota es fa mitjançant una aplicació específica que gestiona les sol·licituds d'atenció, habilita la captura o recepció i l'entrega o impressió dels documents implicats en la tramitació. La cartera de serveis que s'ofereix a l'OVAC és un subconjunt dels serveis definits al present contracte.

Les gestions i tràmits disponibles actualment a l'Oficina de Videoatenció Ciutadana (OVAC) són un subconjunt de les gestions i tràmits llistades per al conjunt dels serveis. Se'n pot consultar el detall actualitzat al web [GuiaBCN](#).

Les gestions i tràmits es podran actualitzar durant el decurs del contracte en base a les necessitats del servei.

Les gestions i tràmits es finalitzen en el decurs de l'atenció remota i el ciutadà o la ciutadana rep imprès el document que correspongui. Els documents que es lliuren tenen la mateixa validesa que els emesos per qualsevol altre canal de tramitació de l'Ajuntament de Barcelona.

3.1.1. Requeriments d'organització de l'OMAC

L'empresa adjudicatària disposarà les persones necessàries per garantir una gestió coordinada i eficient dels serveis de l'OMAC i assolir els acords de nivell de servei (ANS). A continuació es descriuen els rols i les seves tasques principals així com els perfils requerits per cobrir-los. Tots els rols tindran dedicació exclusiva al servei i desenvoluparan les seves funcions a les dependències de l'OMAC.

Responsable del servei

Responsable de la gestió i el bon funcionament del servei i interlocutor amb la DIAC

Serà la persona responsable del correcte tractament de les dades de caràcter personal, de conformitat amb la legislació vigent en aquesta matèria i la normativa municipal aplicable, per part del personal de l'empresa adjudicatària.

Són requeriments necessaris:

- ✓ Títol de tècnic superior, títol universitari de grau o equivalents de plans educatius anteriors.
- ✓ Experiència prèvia de 5 anys en gestió de projectes o serveis d'atenció ciutadana presencial.
- ✓ Domini del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- ✓ Capacitat en organització i comandament d'equips.
- ✓ Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- ✓ Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- ✓ Coneixements sobre el tractament de dades de caràcter personal.
- ✓ Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques.
- ✓ Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Adjunt/a a la persona responsable del servei

Responsable de la gestió i el bon funcionament del servei en els casos de descans (gestió de torns), d'absència, vacant o baixa mèdica de la persona responsable de servei.

Serà l'interlocutor amb la DIAC en absència de la persona responsable del servei.

Donarà suport als coordinadors/es en demandes de la ciutadania que ofereixin una especial dificultat o complexitat.

Són requeriments necessaris:

- ✓ Títol de tècnic o tècnic superior, títol de batxiller o equivalents de plans educatius anteriors.
- ✓ Formació en gestió d'equips.
- ✓ Experiència anterior en lloc de característiques similars.
- ✓ Domini del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- ✓ Capacitat en organització i comandament d'equips.
- ✓ Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- ✓ Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- ✓ Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques.
- ✓ Coneixements sobre el tractament de dades de caràcter personal.
- ✓ Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Es garantirà que hi hagi personal responsable (adjunt o responsable) durant tot l'horari de servei.

Coordinadors/es

Responsables de la gestió i el bon funcionament del servei de back-office en el seu torn, tant del generat per la dinàmica de funcionament de l'oficina com del generat per la cartera de serveis.

Responsables de la planificació de tasques i del compliment del servei acordat amb la DIAC, garantint la transmissió d'avisos i novetats als informadors/es-tramitadors/es.

Responsables de la coordinació de la formació amb els torns del personal. Igualment, s'encarregaran d'impartir les accions formatives, tant les inicials, com les de reciclatge i de formació continuada.

Atendran les demandes d'aclariments o dubtes dels informadors/es, així com les atencions que ofereixin especial dificultat.

Responsables d'informar de les incidències produïdes a la persona responsable del servei o responsable tècnic, segons correspongui.

Per a la prestació del servei es requereix per a cada torn:

- ✓ 1 coordinador/a dels d'informadors/es-tramitadors/es especialitzats.
- ✓ 1 coordinador /aper a cada 10 informadors/es-tramitadors/es, amb un mínim d'1 coordinador/a per torn.

El perfil requerit als coordinadors serà:

- ✓ Títol de tècnic o tècnic superior, títol de batxiller o equivalents de plans educatius anteriors.
- ✓ Coneixement acreditat del català i del castellà tant a nivell oral com escrit.
- ✓ Coneixement, a nivell oral i escrit, de llengües estrangeres, principalment, anglès.
- ✓ Coneixement de l'Administració Pública.

- ✓ Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal.
- ✓ Experiència en atenció al públic.
- ✓ Experiència en gestió d'equips.
- ✓ Habilitats com a formador.
- ✓ Agilitat mental i rapidesa en la solució de problemes i presa de decisions.
- ✓ Habilitat contrastada en l'ús d'entorns informàtics.

Informadors/es –Tramitadors/es

Personal amb experiència en l'atenció al públic i en nombre suficient per arribar als nivells de qualitat exigits.

Les seves funcions són atendre i resoldre amb eficàcia les demandes de la ciutadania. Han d'introduir les dades en els aplicatius corresponents i fer els tràmits inclosos dins del catàleg de serveis, incloent-hi tant les tasques de front-office com de back-office que se'n derivin.

El perfil requerit als professionals informadors/es – tramitadors/es serà:

- ✓ Títol de tècnic o tècnic superior, títol de batxiller o equivalents de plans educatius anteriors.
- ✓ Experiència en atenció presencial al client.
- ✓ Coneixements bàsics de l'Administració Pública.
- ✓ Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques.
- ✓ Domini del català i del castellà tant a nivell oral com escrit. S'acreditarà el coneixement.
- ✓ Coneixement, a nivell oral i escrit, de llengües estrangeres, principalment anglès (En el percentatge adequat de la plantilla d'informadors/es-tramitadors/es per atendre les demandes).
- ✓ Fluïdesa verbal i tracte agradable.
- ✓ Flexibilitat d'adaptació a l'interlocutor.
- ✓ Capacitat d'escolta activa i síntesi de la comunicació.
- ✓ Objectivitat en la resposta.
- ✓ Agilitat mental i rapidesa en la solució de problemes i presa de decisions.
- ✓ Pràctica en l'ús de terminals informàtics.

Per garantir que la DIAC pugui planificar i demanar les autoritzacions d'accés als sistemes d'informació municipal, les substitucions de personal i/o la incorporació de nou personal es comunicarà a la DIAC amb una antelació mínima de 15 dies.

El personal que s'incorpori una vegada el servei ha entrat en funcionament haurà de complir els requeriments fixats en el plec per realitzar les tasques que se li assignin i rebre la formació inicial corresponent, a càrrec del personal de l'OMAC.

Tot el personal anirà uniformat: el personal informador amb un polo o jersei de color vermell, i el personal de coordinació amb un polo o jersei de color negre, i anirà identificat en tot moment, amb el seu nom, inicial del cognom, i codi de usuari. L'empresa adjudicatària haurà de

subministrar les dues peces de roba, polo i jersei, a tot el personal. L'ús del polo o del jersei quedarà a elecció del personal en funció de la temperatura de l'espai.

3.1.2. Coneixement d'idiomes i servei multi-idioma

La diversitat lingüística de la societat i de la ciutat de Barcelona en particular és una realitat que ha de tenir en compte qualsevol servei d'atenció i informació a la ciutadania. És per això que l'OMAC ha estat concebuda, també, com una oficina multi-idioma. Per això, l'empresa adjudicatària haurà de garantir, com a mínim, que disposa de personal qualificat i suficient per atendre la ciutadania en les llengües indicades a la taula a continuació. Les llengües principals s'han d'oferir necessàriament en modalitat d'atenció presencial assumint la comunicació directament el personal de l'oficina. Algunes llengües es poden oferir mitjançant sistemes alternatius, a proposta de l'empresa adjudicatària que haurà de ser validada per la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) abans de la formalització del contracte.

El llistat de llengües és el següent:

Llengua	Sistemes alternatius	Observacions
Català	No s'admeten	Requisit per a tothom
Castellà	No s'admeten	Requisit per a tothom
Llengua de signes	No s'admeten	Mínim 1 persona durant tot l'horari d'oficina
Anglès	No s'admeten	Mínim 2 persones durant tot l'horari d'oficina
Francès	S'admeten sistemes alternatius	Servei alternatiu disponible durant tot l'horari de l'oficina
Àrab	S'admeten sistemes alternatius	Servei alternatiu disponible durant tot l'horari de l'oficina
Mandarí	S'admeten sistemes alternatius	Servei alternatiu disponible durant tot l'horari de l'oficina
Urdú	S'admeten sistemes alternatius	Servei alternatiu disponible durant tot l'horari de l'oficina

L'empresa contractista podrà incrementar els mínims de persones coneixedores d'idiomes. Ja sigui durant tot l'horari d'atenció, de manera presencial, o bé, prèvia petició de cita, dels especificats amb la possibilitat de prestar-se amb sistema alternatiu. L'empresa contractista podrà també incorporar idiomes addicionals al llistat d'idiomes previstos.

En cas d'oferir sistemes alternatius a la presència permanent d'informadors/es-tramitadors/es amb coneixements dels idiomes que admeten aquesta modalitat, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una descripció detallada del sistema, que haurà de ser validada per la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) abans de la formalització del contracte.

3.1.3. Formació

L'empresa adjudicatària mantindrà i executarà durant tota la durada del contracte un pla de formació rigorós, orientat a garantir la qualitat en la prestació dels diferents serveis, i amb aquesta finalitat portarà a terme diferents tipus d'accions formatives.

La DIAC proporcionarà a l'empresa adjudicatària informació de suport per a la prestació del servei. En cap cas l'Ajuntament realitzarà formació directament als informadors/es-tramitadors/es.

Pel que fa al/a la responsable tècnic/a, rebrà tota la informació tècnica necessària sobre els sistemes d'informació i de comunicació que disposa l'OMAC, i sobre els protocols i procediments a seguir tant per a la gestió d'incidències com d'infraestructura.

L'empresa contractista haurà de mantenir actualitzat el programa de formació, del que se'n farà seguiment seguint el model de coordinació i seguiment del servei.

La formació que haurà de realitzar l'empresa contractista haurà d'incloure formació inicial, formació contínua i formació de reciclatge. Per tal que l'empresa contractista pugui avaluar l'eficiència de la formació executada caldrà realitzar qüestionaris i test de coneixements.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar la informació de les sessions planificades i realitzades a la persona responsable del servei de l'Ajuntament de Barcelona i l'haurà d'incloure en l'informe mensual de serveis.

Programa de formació inicial

S'entén que aquesta formació inicial es la necessària per a la prestació del servei. L'empresa haurà de realitzar la formació que consideri necessària als seus treballadors incloent necessàriament la relativa a prevenció de riscos laborals.

Les matèries incloses com a mínim seran les següents:

- ✓ Introducció: principal normativa de referència.
- ✓ Organització municipal i del seu govern.
- ✓ Organització dels serveis d'atenció ciutadana a l'Ajuntament de Barcelona.
- ✓ Sistema de qualitat i procediment de queixes i suggeriments.
- ✓ L'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC).
- ✓ Cartera de serveis de l'OMAC
- ✓ L'Oficina Virtual de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona
- ✓ Formació en les aplicacions necessaris per a la gestió i atenció al públic
- ✓ Serveis públics: quioscos, punts públics d'accés a Internet, gestor de cues
- ✓ Prevenció de riscos laborals

L'empresa adjudicatària es compromet a que el personal que no assoleixi el nivell mínim exigít no s'incorporarà al servei, quedant exclòs a tots els efectes.

Formació continuada

La formació continuada tindrà l'objectiu de:

- ✓ Proporcionar al personal els coneixements, eines i recursos que els permetin millorar la qualitat dels serveis que presten i la percepció que d'ells té la ciutadania.
- ✓ Actualitzar els coneixements per adequar-los als canvis normatius i organitzatius que es produeixin.
- ✓ Formar el personal en l'ús de les eines i aplicacions informàtiques de suport a la gestió i en les millores que s'hi introdueixin.

Formació de reciclatge

La formació de reciclatge haurà de tenir en compte:

- ✓ Àrees de millora detectades pels coordinadors/es a través de les consultes realitzades.
- ✓ Resultats obtinguts a les diferents eines d'avaluació (enquestes, auditories, etc.).
- ✓ L'anàlisi dels registres (bitàcoles, fulls de recerca, queixes de la ciutadania).
- ✓ Millores o canvis del procediment.
- ✓ Els informadors/es-tramitadors/es podran sol·licitar als responsables rebre una formació de reciclatge quan ho considerin necessari.
- ✓ Altres matèries que l'empresa consideri segons la seva experiència.

3.1.4. Infraestructures OMAC

L'Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC) és un servei d'atenció que s'ofereix a dues oficines: una seu principal ubicada a les dependències municipals del número 3 de la Plaça Sant Miquel, l'OMAC Sant Miquel; i una subseu, l'OMAC Subseu, que actualment està ubicada al Carrer de Sicília, 216 – 218, si bé l'aportació de l'espai de la subseu i la seva disposició formen part de l'abast del contracte, així que la ubicació és susceptible de canvi.

OMAC Sant Miquel

L'espai de l'OMAC Sant Miquel està dotat de tots els serveis bàsics i de mobiliari. L'Ajuntament cedirà a l'empresa adjudicatària l'espai per a la prestació del servei. Aquest espai serà d'ús exclusiu de l'empresa durant la durada del contracte.



Accés i lloc d'informació i acollida (fons)



Lloc d'atenció en taula

L'OMAC Sant Miquel disposa de:

- ✓ Una zona d'espera amb expositors.
- ✓ 26 llocs d'atenció distribuïts de la següent manera:
 - 6 llocs d'informació i acollida (filtre).
 - 8 llocs d'atenció en mostrador
 - 12 llocs d'atenció en taula (sala).
- ✓ 2 despatxos
- ✓ 1 sala de reunions / formacions
- ✓ Rebedor d'accés a l'oficina amb dues peanyes de validació de cita i obtenció de torn i un quiosc d'autoservei.

L'empresa adjudicatària és la responsable de garantir el bon estat i un ús eficient de les instal·lacions i els bens mobles. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el seu manteniment i substitució, i actualització. En qualsevol cas no comportarà cap major cost per a l'Ajuntament.

OMAC Subseu

L'empresa adjudicatària, en data d'inici de contracte, aportarà un local habilitat per l'atenció, fent-se càrrec del lloguer i adequació, mobiliari, infraestructures, així com del seu manteniment

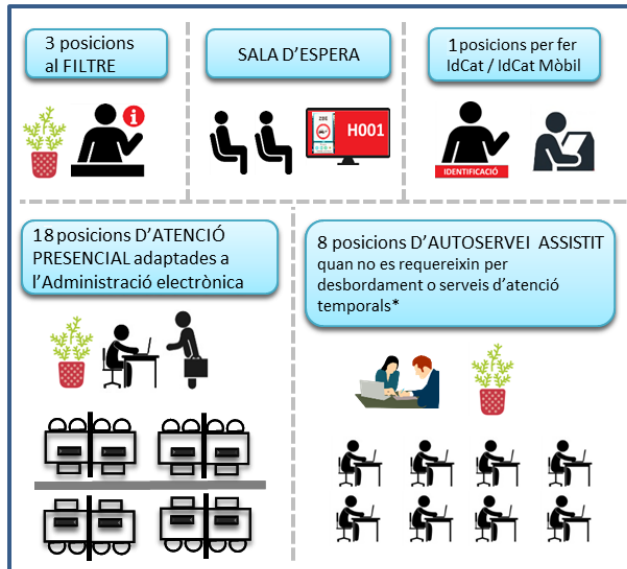
i subministraments. El projecte d'adequació del local haurà de ser validat per la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana per garantir que compleix amb els requeriments.

Les característiques d'aquesta oficina hauran de ser similars a les de les Oficines d'Atenció Ciutadana existents, respectant la imatge corporativa. Les característiques en detall estan especificades a l'Annex 4. Els requeriments d'infraestructura tecnològica i de comunicacions s'especifiquen a l'Annex 4.

Aquesta subseu estarà equipada per la tramitació digitalitzada i l'administració electrònica i incorporarà posicions d'autotramitació assistida.

El local haurà de disposar dels següents espais d'atenció:

- ✓ Una zona d'espera amb un mínim de 36 cadires i 3 pantalles de visualització de torns i informació d'interès municipal.
- ✓ 29 llocs d'atenció distribuïdes de la següent manera:
 - 3 llocs d'informació i acollida (filtre), una de les quals adaptada per a persones amb mobilitat reduïda.
 - 18 llocs d'atenció en taula (sala), com a mínim.
 - 8 llocs d'autotramitació assistida per a la ciutadania. Aquestes posicions seran polivalents. Es podran utilitzar com a posicions d'atenció presencial en taula (sala) en cas de necessitat (p.e. campanyes de tramitació). D'aquests llocs n'hi haurà com a mínim un específicament dedicat a l'obtenció de mitjans d'identificació digital (p.e. idCAT ó idCAT Mòbil).
- ✓ 3 despatxos per al personal responsable i de coordinació
- ✓ 1 sala de formacions amb un mínim de 6 posicions que pugui servir també com a sala de reunions. O bé una sala de reunions independent addicional.
- ✓ Backoffice independent o bé com a part d'un espai polivalent que també pot tenir altres funcions.
- ✓ Rebedor d'accés a l'oficina on instal·lar-hi dues peanyes de validació de cita i obtenció de torn i dos quioscs d'autoservei.
- ✓ Serveis públics (WC)
- ✗ Espais d'ús intern (serveis treballadors/es, magatzem, office, armariets ...)



Requeriments tecnològics i materials (OMAC Sant Miquel i OMAC Subseu)

L'empresa adjudicatària proveirà les oficines de l'OMAC de l'equipament informàtic necessari per al desenvolupament de les seves funcions i la prestació del servei d'acord amb els estàndards fixats. Igualment, és responsabilitat de l'empresa adjudicatària el seu manteniment i substitució, i actualització. En cap cas comportarà un cost per a l'Ajuntament. Els requeriments en detall es llisten a l'Annex 6. Els requeriments podran ser actualitzats a requeriment de l'IMI en base a noves necessitats tecnològiques o en base a la compatibilitat amb els sistemes informàtics de l'Ajuntament.

L'equipament informàtic mínim del que s'haurà de dotar les oficines de l'OMAC és el següent:

- Llocs d'atenció d'informació i acollida (filtre), d'atenció en mostrador i d'atenció en taula (sala).
 - Pantalla plana amb ordinador integrat i tots els perifèrics necessaris (teclat, ratolí, lector de targetes de certificat digital, cablejat, ...), inclosos auriculars per a les trucades i lector de targetes de certificat digital.
 - Addicionalment 6 pantalles planes per habilitar la compartició de pantalla amb la ciutadana a 6 llocs d'atenció.
 - Una impressora A4 compartida cada 2 llocs d'atenció. Addicionalment 6 impressores per a aquells llocs on la disposició dificulti compartir-les.
 - Escàner de sobretaula per la digitalització de documents
 - Tauleta amb suport per a la signatura manuscrita digital per part de la ciutadania.
- Llocs d'autotramitació assistida i llocs d'autotramitació idCAT
 - Pantalla plana amb ordinador integrat i tots els perifèrics necessaris
 - Una impressora A4 multifunció per cada lloc d'autotramitació
 - Un ordinador addicional donat que les posicions d'autotramitació assistida han de ser polivalents. La ciutadania i les tramitadores-informadores utilitzaran ordinadors

diferents, cadascun amb una instal·lació de les aplicacions específiques que corresponguin. Els dos ordinadors poden utilitzar els mateixos perifèrics sempre i quan s'habiliti una manera senzilla d'intercanviar-los, per exemple amb un switch de perifèrics (KVM switch).

- Llocs de l'aula de formació, despatxos, sala de reunions, backoffice
 - Pantalla plana amb ordinador integrat i tots els perifèrics necessaris per a cada lloc.
 - Sistema de videoconferència (aula de formació, sala de reunions)
 - Projector (aula de formació)
- Sala d'espera
 - Un mínim de 3 pantalles de visualització de torns i informació d'interès municipal (OMAC Subseu)
- Rebedor d'accés a l'oficina
 - 2 peanyes de validació de cita i obtenció de torn (OMAC Subseu)
 - 2 quioscs d'autoservei (OMAC Subseu)
- Espais compartits
 - Destructora de documents
 - Un mínim de 2 fotocopiadores multifunció per a ús intern a cada oficina.

Gestor de cues

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de dotar les oficines de l'OMAC amb un gestor de cues (producte Orchestra de l'empresa Qmatic, en coherència amb la resta d'oficines d'atenció). El gestor de cues implica tant el software de gestió com els dispositius per l'operativa: dispensadors de tiquets de torn; monitors de visualització de torns; i peanyes de validació de cites i obtenció de torn.

Sistema de control de presència

El control de presència del personal de l'oficina és responsabilitat de l'empresa adjudicatària. Si ho considera convenient, l'empresa adjudicatària haurà de dotar els informadors/es de l'oficina d'un sistema de control de presència del personal, anant al seu càrrec els costos d'instal·lació i de manteniment.

Recursos materials necessaris per a la gestió i funcionament de les oficines OMAC

Correspon a l'empresa adjudicatària proveir les oficines de l'OMAC i el personal al seu càrrec del material d'oficina, així com del material fungible que sigui necessari pel al bon funcionament de les oficines de l'OMAC (recanvis impressores, tiquets, paper, etc.), amb excepció de la papereria homologada (models d'instàncies i impresos) que serà facilitada per l'Ajuntament. Igualment correspon a l'empresa adjudicatària la compra de polos i jerseis per a tot el personal.

3.2. Característiques principals de l'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE)

L'Oficina d'Atenció a les Empreses és un servei que l'Ajuntament de Barcelona, a través de Barcelona Activa, posa a disposició de: professionals d'obres i activitats que interactuen amb l'administració; petites i mitjanes empreses de la ciutat; empreses i talent internacionals; autònoms; i persones en fase de constitució d'una nova activitat econòmica. Ofereix informació i assessorament personalitzat per a la posada en marxa d'un projecte i el seu posterior creixement.

S'ubica a la planta baixa de l'edifici Media-Tic, situat al districte de Sant Martí, concretament a la zona del 22@.

L'horari d'atenció de l'OAE i del servei d' Informació i Tramitació Municipal és de 08:30 a 18:00 hores de dilluns a dijous, i de 08:30 a 14:30 hores els divendres. A l'estiu l'horari d'atenció s'ajusta.



Dins l'OAE els serveis que són objecte d'aquesta licitació són dos : el servei d'informació i tramitació municipal i el servei d'atenció al talent internacional.

1) Servei d'Informació i Tramitació Municipal: es tracta d'un servei que inclou l'assessorament sobre els requisits per poder dur a terme una activitat econòmica i/o desenvolupar un projecte d'obres a Barcelona, així com la tramitació dels permisos en el cas que l'activitat es vulgui dur a terme.

Es dona informació sobre tots els districtes de la ciutat, amb les singularitats i normatives pròpies de cadascun d'ells. Es destaca el 22@ com a àrea singular dins el Districte de Sant Martí. El 22@ compta amb un planejament distintiu modificat el 2022.

2) Servei de benvinguda al talent internacional: es tracta d'un servei adreçat a talent internacional (persones emprenedores, inversores, professionals altament qualificades, nòmades digitals, investigadores i estudiants universitàries) que estiguin en procés d'instal·lar-se a la ciutat o tot just ho acabin de fer. El servei informará sobre els principals aspectes lligats a l'inici de la vida quotidiana a la ciutat i la posada en marxa del seu projecte professional, i donarà suport en la tramitació de tràmits municipals relacionats. Una tasca fonamental d'aquesta unitat funcional serà apropar la realitat administrativa local al públic internacional.

D'acord amb l'anterior, la infraestructura per donar cobertura als dos serveis esmentat s'organitza en 8 llocs d'atenció (10 llocs a partir del 2027), agrupats en dos nivells d'atenció: primer nivell d'atenció i segon nivell d'atenció.

Primer nivell d'atenció

El primer nivell d'atenció correspon a les *Informadors/es-tramitadors/es*, que informen i realitzen les tramitacions no especialitzades. En concret les seves tasques són:

- ✓ Informació (bàsica d'activitats i d'obres relacionades amb activitat).
- ✓ Tramitació (comunicats d'activitats i d'obres, assabentats d'obres).

- ✓ Registre (Registre secundari: tot allò relacionat amb el servei, com sol·licitud d'informe de pla d'usos, sol·licitud per veure un expedient d'activitats, instància per a ocupació de la via pública, subvencions...).

A l'oficina OAE hi ha 3 llocs d'atenció per cobrir el primer nivell d'atenció.

Segon nivell d'atenció

El segon nivell d'atenció correspon als *tècnics/ques*, que s'organitzen en funció del servei especialitzat que ofereixen. A l'oficina OAE hi ha un total de 5 llocs d'atenció per cobrir el segon nivell d'atenció. S'agrupen en dos àmbits d'especialització.

- a) Tècnics/ques del servei d'informació i tràmits municipal. Les seves tasques s'han agrupat en dos grans grups:
- ✓ Informació tècnica: Explicació del marc legal per dur a terme una activitat, ja sigui en referència a tipus de llicències i activitats pròpiament dites, com als requeriments tècnics propis de l'establiment on es vol dur a terme l'activitat. Hi haurà un focus especial en les particularitats del districte 22@.
 - ✓ Informació dels plans d'usos de la ciutat. Marc legal: normativa europea (codis tècnics), normativa estatal, normativa autonòmica, normativa municipal. Normativa de pública concurrència, plans d'usos dels districtes. En aquest camp és on s'ubicarien una gran part de les atencions que es donen al segon nivell. Hi haurà un focus especial en les particularitats del districte 22@.
 - ✓ En el cas del districte 22@, a més, realitzaran les següents tasques addicionals:
 - Informació sobre el planejament del districte 22@.
 - Acompanyament de projectes concrets: anàlisi del seu encaix en el districte i seguiment de la documentació necessària per poder iniciar i registrar els tràmits corresponents.
 - ✓ Recepció de projectes i informació general sobre els principals tràmits municipals necessaris per desenvolupar projectes complexos i/o singulars.
 - ✓ Derivació i gestió d'agendes de les persones tècniques dels òrgans gestors corresponents.
 - ✓ Seguiment d'expedients en tramitació de projectes complexos i/o singulars.

A l'oficina OAE hi ha 3 llocs d'atenció per cobrir el servei d'informació i tràmits municipal.

A partir del 2027 el servei d'informació i tràmits municipal s'ampliarà a 5 llocs d'atenció.

- b) Tècnics/ques del servei de benvinguda al talent internacional
- ✓ Informació tècnica sobre els àmbits relacionats amb l'arribada a Barcelona i l'inici de la vida quotidiana (estrangeria, residència, salut, educació, transport, fiscalitat, etc...). Aquests àmbits i la informació a proporcionar la persona usuària estan recollits en la secció "Què necessites" del web municipal "Barcelona International Welcome"
 - ✓ Informació tècnica sobre els principals tràmits, municipals i no municipals, relacionats amb l'arribada a Barcelona i l'inici de la vida quotidiana. Aquests tràmits i la informació a proporcionar la persona usuària estan recollits en la secció "Tràmits" del web municipal "Barcelona International Welcome".
 - ✓ Assignació de la persona usuària, si s'escau, d'una bossa d'hores d'assessorament legal especialitzat, contractada per Barcelona Activa a un despatx legal. Les àrees

d'assessorament són: estrangeria, fiscalitat i seguretat social. Aquest assessorament es pot realitzar online o a les oficines del Barcelona International Welcome Desk. Els/les tècniques del servei de benvinguda al talent internacional hauran d'estar presents en els assessoraments sempre que la seva agenda d'atenció s'ho permeti.

- ✓ Tramitació directa i/o assistida de tràmits municipals vinculats amb l'arribada a Barcelona definits en un portfoli de benvinguda (empadronament, certificat digital, etc.).
- ✓ Derivació de la persona usuària a altres serveis especialitzats de Barcelona Activa, d'índole professional, com el Centre per a la Iniciativa Emprenedora, Porta22 o l'Oficina d'Atenció a les Empreses.

A l'oficina OAE hi ha 2 llocs d'atenció per cobrir el servei de benvinguda al talent internacional.

Adicionalment, es du a terme una tasca de back-office de tipificar diferents aspectes de cadascuna de les atencions per tenir informació sobre quina tipologia d'atencions es fa i com evolucionen, i que permeten fer, posteriorment, els informes on es reflecteixen aquestes dades.



3.2.1. Funcionament dels serveis

1) Servei d'Informació i Tramitació Municipal

El servei es pot facilitar en diferent idiomes a més dels oficials establerts: anglès i francès

Totes les atencions es gestionen mitjançant cita prèvia que es pot demanar per diferents canals: presencial (taulells Serveis Tècnics, altres serveis de l'OAE...), telefònic (010), telemàticament accedint a l'Oficina virtual de Tràmits o al web de l'OAE, utilitzant els quioscos de tràmits i serveis (Punt-BCN) o a través del mòbil.

Es compten les atencions realitzades, entenent com a atenció cada vegada que un informador/a-tramitador/a atén una persona emprenedora o empresari/a.

Es treballa amb una aplicació, Orchestra, que és un gestor de cues, que permet visualitzar, en cada cas:

- Temps mitjà d'espera
- Temps mitjà d'atenció
- Tipificació de l'atenció

L'empresa adjudicatària ha de presentar informació estadística mensual, analitzada i gràfica de les atencions realitzades a l'OAE, com a mínim segons els següents paràmetres:

- Tipologia de les consultes:
 - Nivell d'atenció
 - Activitat de la consulta
 - Districte on es vol fer l'activitat
 - Canal de Procedència
- Tipologia de les resolucions:
 - Informació
 - Derivació
 - Registre
 - Tramitació

2) Servei de benvinguda al talent internacional

El servei, a més de les llengües oficials, castellà i català, s'ha de facilitar com a mínim en anglès. L'anglès haurà de ser parlat amb fluïdesa i amb nivell alt.

Totes les atencions es gestionen mitjançant sol·licitud de tiquet online a l'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE). Quan l'equip de front office de l'OAE rep el tiquet, revisa la sol·licitud i contacta la persona usuària per assignar-li dia i hora per l'atenció.

Es treballa amb dos aplicacions:

Una aplicació municipal, Orchestra, que és un gestor de cues, que permet visualitzar, en cada cas:

- Temps mitjà d'espera
- Temps mitjà d'atenció
- Tipificació de l'atenció

Una segona aplicació, GAT, que és el CRM (aplicació de gestió de persones usuàries) de Barcelona Activa. Totes les accions que es realitzen s'informen en el tiquet obert a GAT. Quan l'atenció es dona per finalitzada, s'hi informa a través d'una acció de tancament, i a continuació es tanca el tiquet.

L'empresa adjudicatària ha de presentar informació estadística mensual, analitzada i gràfica de les atencions realitzades a l'OAE, com a mínim segons els següents paràmetres:

- Cites programades per tipologia de servei (informació i derivació, assessorament, tramitació).
- Temps d'assignació de les cites (control de l'afluència).
- Cites on la persona usuària no s'ha presentat.
- Tipologia de públic atès per tipologia de servei.
- Temàtica de la informació sol·licitada.
- Tràmits realitzats per tipologia.

3.2.2. Requeriments d'organització OAE

L'empresa adjudicatària disposarà les persones necessàries per garantir una gestió coordinada i eficient dels serveis de l'OAE i assolir els acords de nivell de servei (ANS), amb independència dels rols que es requereixen per a la prestació específica del servei d'atenció presencial (3.1.1).

A continuació es descriuen els rols i les seves tasques principals així com els perfils requerits per cobrir-los. Tots els rols tindran dedicació exclusiva al servei i desenvoluparan les seves funcions a les dependències de l'OAE.

Coordinador/a

Amb experiència en tasques de direcció o coordinació global de serveis. Es requereix títol universitari de grau en arquitectura o enginyeria, o equivalents de plans educatius anteriors, i coneixements de la normativa municipal amb relació als permisos per iniciar una activitat o una instal·lació a la ciutat, ocupació de la via pública i obres així com també coneixement, a nivell oral i escrit, de llengües estrangeres, obligatòriament l'anglès.

Les seves funcions seran:

- ✓ Actuar com a interlocutor/a de l'empresa davant la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC).
- ✓ Assumir i posar en pràctica les instruccions de la DIAC referents al servei i garantir el bon funcionament del servei.
- ✓ Planificar i coordinar accions formatives.
- ✓ Atendre les demandes d'aclariments o dubtes dels informadors/es, així com les atencions que ofereixin especial dificultat.
- ✓ Supervisar els objectius quantitatius i qualitatius del servei.
- ✓ Assessorar i col·laborar amb la DIAC en la millora del funcionament del servei.
- ✓ Col·laborar amb la persona responsable dels serveis ubicats a l'edifici Mediativ de Barcelona Activa

Informadors/es –tramitadors/es

Personal amb experiència en l'atenció al públic i en nombre suficient per arribar als nivells de qualitat exigits.

Les seves funcions són atendre en primer nivell i resoldre amb eficàcia les demandes i consultes de les empreses.

El perfil requerit als professionals informadors/es - tramitadors/es serà:

- ✓ Títol de tècnic o tècnic superior, títol de batxiller o equivalents de plans educatius anterior.
- ✓ Experiència en atenció presencial al client.
- ✓ Coneixements bàsics de l'Administració Pública.
- ✓ Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques.
- ✓ Domini del català i del castellà tant a nivell oral com escrit. S'acreditarà el coneixement.
- ✓ Coneixement, a nivell oral i escrit, de llengües estrangeres, obligatòriament anglès.
- ✓ Fluïdesa verbal i tracte agradable.
- ✓ Flexibilitat d'adaptació a l'interlocutor/a.
- ✓ Capacitat d'escolta activa i síntesi de la comunicació.
- ✓ Objectivitat en la resposta.
- ✓ Agilitat mental i rapidesa en la solució de problemes i presa de decisions.
- ✓ Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Tècnics/ques

Personal amb experiència en l'atenció al públic i en nombre suficient per arribar als nivells de qualitat exigits. Les seves funcions són atendre en segon nivell i resoldre amb eficàcia les demandes i consultes de les empreses i les emprenedores.

Els tècnics/ques s'agrupen en dues categories diferenciades:

a) Tècnics/ques del servei d'informació i tràmits municipal

El perfil requerit és:

- ✓ Títol universitari de grau en arquitectura o enginyeria, o equivalents de plans educatius anteriors .
- ✓ Experiència en atenció presencial al client
- ✓ Capacitat per seguir expedients i reportar feedback al client
- ✓ Coneixements bàsics de l'Administració Pública
- ✓ Coneixement de la ciutat de Barcelona i l'entorn municipal.
- ✓ Domini del català i del castellà tant a nivell oral com escrit. S'acreditarà el coneixement.
- ✓ Coneixement, a nivell oral i escrit, de llengües estrangeres, obligatòriament anglès (nivell alt).
- ✓ Fluïdesa verbal i tracte agradable.
- ✓ Flexibilitat d'adaptació a l'interlocutor/a.
- ✓ Capacitat d'escolta activa i síntesi de la comunicació.
- ✓ Objectivitat en la resposta.
- ✓ Agilitat mental i rapidesa en la solució de problemes i presa de decisions.
- ✓ Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

b) Tècnics/ques del servei de benvinguda al talent internacional

El perfil requerit és:

- ✓ Títol universitari de grau en economia, dret o ciències polítiques, o equivalents de plans educatius anteriors.
- ✓ Experiència en atenció presencial al client.
- ✓ Coneixements alts de l'Administració Pública.
- ✓ Coneixement de la ciutat de Barcelona i l'entorn municipal
- ✓ Domini de l'anglès, a més del català i del castellà, tant oral com escrit. S'acreditarà el coneixement.
- ✓ Fluïdesa verbal i tracte agradable.
- ✓ Flexibilitat d'adaptació a l'interlocutor/a.
- ✓ Capacitat d'escolta activa i síntesi de la comunicació.
- ✓ Objectivitat en la resposta.
- ✓ Agilitat mental i rapidesa en la solució de problemes i presa de decisions.
- ✓ Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Per garantir que la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) pugui planificar i demanar les autoritzacions d'accés als sistemes d'informació municipal, les substitucions de personal i/o la incorporació de nou personal es comunicarà a la DIAC amb una antelació mínima de 15 dies.

El personal que s'incorpori una vegada el servei ha entrat en funcionament haurà de complir els requeriments fixats en el plec per realitzar les tasques que se li assignin i rebre la formació inicial corresponent.

3.2.3. Coneixement d'idiomes i servei multi-idioma

L'empresa contractista haurà de garantir que disposa de personal qualificat per atendre la ciutadania en les següents llengües:

Llengua	Sistemes alternatius	Observacions
Català	No s'admeten	Requisit per a tothom
Castellà	No s'admeten	Requisit per a tothom
Anglès	No s'admeten	Requisit per a tothom
Francès, Àrab, Mandarí, Urdú	No s'admeten	Una llengua addicional d'entre aquestes a aportar per una de cada quatre persones assignades al servei.

3.2.4. Formació

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària la realització de sessions de formació per a transmetre als informadors/es i als tècnics/ques la informació nova i/o actualitzada del servei, com a part del pla de formació.

L'empresa adjudicatària mantindrà un Pla de Formació específic per a l'OAE equivalent al que es descriu per a la formació del personal de les oficines OMAC (3.1.3). L'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzat el pla de formació, del que se'n farà seguiment seguint el model de coordinació i seguiment del servei.

Els requeriments mínims a complir per l'empresa adjudicatària en termes de formació són els mateixos descrits per al personal de les oficines OMAC (3.1.3), amb les particularitats descrites a continuació.

Durada

Formacions inicials selectives de 3 setmanes per al personal tècnic i de 2 setmanes per al personal informador/tramitador.

Quan s'incorpora algú nou per cobrir una baixa, s'ajusta la formació a 10 dies i entra a formar part del pla de formació contínua durant l'execució del contracte.

Contingut

Tot el contingut de la formació ha d'estar estretament relacionat amb les activitats i l'àmbit del servei.

En el cas dels tècnics/ques s'ha d'aprofundir en els aspectes normatius i tècnics, mentre que en el cas del personal informador/tramitador, la informació ha de ser més general, incloent tots els processos de tramitació i registre.

Pel que fa al servei de benvinguda al talent internacional, la formació haurà d'incloure:

- L'àmbit de l'estrangeria: conceptes bàsics, tipus d'autoritacions contemplades al web del servei, tipus de documents d'identificació d'estranger i, en cas que es produeixin canvis en la normativa d'estrangeria, sessions d'actualització sobre els mateixos. S'hauran de preveure almenys 2 actualitzacions anuals.
- L'àmbit de la fiscalitat: conceptes: normativa d'impatriats (coneguda com a Llei Beckham).

3.2.5. Infraestructures OAE

L'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE) és un servei d'atenció que s'ofereix a la planta baixa de l'edifici MediaTIC, al número 117 del carrer Roc Boronat.

L'espai de l'OAE està habilitat i equipat amb tot el mobiliari per l'atenció. L'Ajuntament cedirà a l'empresa adjudicatària l'espai per a la prestació del servei.

Requeriments tecnològics i materials

L'empresa adjudicatària proveirà l'oficina de l'OAE de l'equipament informàtic necessari per al desenvolupament de les seves funcions i la prestació del servei d'acord amb els estàndards fixats. Igualment, és responsabilitat de l'empresa adjudicatària el seu manteniment i substitució,

i actualització. En cap cas comportarà un cost per a l'Ajuntament. Els requeriments en detall es llisten a l'Annex 6. Els requeriments podran ser actualitzats a requeriment de l'IMI en base a noves necessitats tecnològiques o en base a la compatibilitat amb els sistemes informàtics de l'Ajuntament.

L'equipament informàtic mínim del que s'haurà de dotar l'oficina de la OAE és el següent:

- Llocs de primer nivell
 - Pantalla plana amb ordinador integrat i tots els perifèrics necessaris (teclat, ratolí, lector de targetes de certificat digital, cablejat, ...), inclosos auriculars per a les trucades i lector de targetes de certificat digital.
 - Una impressora A4.
 - Escàner de sobretaula per la digitalització de documents
 - Tauleta amb suport per a la signatura manuscrita digital per part de la ciutadania.
- Llocs de segon nivell de benvinguda al talent internacional
 - Pantalla plana amb ordinador integrat i tots els perifèrics necessaris (teclat, ratolí, lector de targetes de certificat digital, cablejat, ...), inclosos auriculars per a les trucades i lector de targetes de certificat digital.
 - Una impressora A4 compartida entre tots els llocs.
 - Escàner de sobretaula compartit entre tots els llocs.
 - 1 pantalla addicional a la taula rodona on s'atén els usuaris, per tal de que el tècnic pugui compartir amb el ciutadà atès el que fa al seu portàtil.
- Llocs de segon nivell i despatx de coordinació
 - Pantalla plana amb ordinador integrat i tots els perifèrics necessaris (teclat, ratolí, lector de targetes de certificat digital, cablejat, ...), inclosos auriculars per a les trucades i lector de targetes de certificat digital.
 - Una impressora multifunció per cada 2 llocs.

Sistema de control de presència

El control de presència del personal de l'oficina és responsabilitat de l'empresa adjudicatària. Si ho considera convenient, l'empresa adjudicatària haurà de dotar els informadors/es de l'oficina d'un sistema de control de presència del personal, anant al seu càrrec els costos d'instal·lació i de manteniment.

Recursos materials necessaris per a la gestió i funcionament de l'oficina de la OAE

Correspon a l'empresa adjudicatària proveir l'oficina de la OAE i el personal al seu càrrec del material d'oficina, així com del material fungible que sigui necessari pel al seu bon funcionament (recanvis impressores, tiquets, paper, etc.), amb excepció de la papereria homologada (models d'instàncies i impresos) que serà facilitada per l'Ajuntament. Igualment correspon a l'empresa

adjudicatària la compra de polos i jerseis per a tot el personal, que seran equivalents als requerits per a les oficines OMAC.

3.3. Requeriments d'organització comuns

Amb independència dels perfils que es requereixen per a la prestació específica dels serveis d'atenció presencial, les propostes inclouran els perfils necessaris per garantir una gestió coordinada i eficient de l'OMAC i l'OAE, amb els serveis complementaris.

A continuació es detallen els perfils implicats en la globalitat del contracte, així com les funcions bàsiques que tindran assignades.

Director/a de projecte

Amb 5 anys d'experiència en tasques de direcció i coordinació global de serveis i integrant de l'estructura directiva de l'empresa. Es requereix títol universitari de grau o equivalents de plans educatius anteriors.

Les seves funcions seran:

- ✓ Actuar com a interlocutor/a de l'empresa davant la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC).
- ✓ Assumir i posar en pràctica les instruccions de la DIAC referents al servei i garantir el bon funcionament del servei.
- ✓ Supervisar els objectius quantitatius i qualitatius del servei.
- ✓ Assessorar i col·laborar amb la DIAC en la millora del funcionament del servei.
- ✓ Garantir el compliment de les condicions establertes pel contracte.

Responsable de comptes i administració

Responsable de l'elaboració dels informes de gestió de l'empresa contractista i del seguiment administratiu del contracte.

Tècnic/a en Formació i Qualitat

La seva funció principal serà planificar i coordinar les diferents accions formatives i vetllar per l'acompliment de les normes i protocols d'actuació, garantint en tot moment el compliment dels estàndards fixats i la qualitat en el servei.

Són requeriments necessaris:

- ✓ Títol universitari de grau, títol de tècnic superior o equivalents de plans educatius anteriors.
- ✓ Experiència prèvia en lloc de treball similar.
- ✓ Formació en sistema de gestió de la qualitat i norma ISO 9001:2015.

- ✓ Coneixement de les eines de treball, de la cartera de serveis i tràmits, dels nivells de qualitat requerits i dels resultats de l'avaluació de la qualitat descrits en aquest plec.

Responsable tècnic/a

Persona qualificada encarregada dels equipaments tecnològics tant propietat de la empresa adjudicatària, com dels que l'Ajuntament de Barcelona posi a l'abast de la empresa per poder prestar el servei.

Donarà suport als coordinadors/es en l'ús de les aplicacions informàtiques i de les infraestructures informàtiques i de comunicacions.

Serà l'interlocutor/a únic/a amb els serveis tècnics de l'Institut Municipal d'Informàtica i/o amb aquells interlocutors que es determinin.

Es requereix la seva disponibilitat durant tot l'horari de funcionament del servei.

3.4. Requeriments en relació amb els recursos humans

La vinculació contractual del personal serà exclusivament amb l'empresa adjudicatària, la qual acreditarà que el personal està contractat d'acord amb les obligacions que estableix la legislació vigent. Per tant, seran per compte de l'empresa adjudicatària totes les obligacions derivades d'aquesta relació contractual laboral sense que l'Ajuntament de Barcelona assumeixi cap responsabilitat respecte al personal contractat per l'empresa adjudicatària. L'Ajuntament de Barcelona no tindrà responsabilitat directa, solidària, ni subsidiària respecte al compliment de les obligacions laborals de l'empresa adjudicatària, així com tampoc de les quals es puguin derivar, si escau, de l'extinció dels contractes de treball, assumint l'empresa adjudicatària la totalitat de les conseqüències jurídic laborals que se'n derivin, tot això tant durant la vigència del present contracte, com una vegada finalitzat.

L'Ajuntament de Barcelona no tindrà respecte al personal contractat per l'empresa adjudicatària cap facultat organitzativa ni d'adreça directa, ni existirà relació jurídic laboral, civil o administrativa alguna amb aquest personal.

L'empresa adjudicatària no podrà traslladar, en cap cas, a l'Ajuntament de Barcelona el cost de qualsevol millora en les condicions de treball o en les retribucions de l'esmentat personal.

L'empresa adjudicatària serà responsable de substituir el personal que presta el servei en casos de baixes mèdiques, vacances, permisos, etc., de tal forma que el servei quedi cobert en les condicions establertes en aquest plec de condicions tècniques.

Abans de l'inici de l'activitat, l'empresa adjudicatària haurà de presentar els següents documents relacionats amb el desenvolupament de l'activitat preventiva de l'empresa:

- Modalitat organitzativa preventiva (concert amb el Servei de Prevenció Aliè i/o nomenament de treballador/a designat incloent la seva formació i/o constitució del Servei de Prevenció Propi o Servei de Prevenció Mancomunat).
- Avaluació de riscos dels llocs de treball de l'activitat contractada.
- Planificació de l'activitat preventiva.
- Llistat de maquinària amb certificació CE, en cas d'utilitzar-se.
- Llistat d'aptituds mèdiques (segellat pel Servei de Vigilància de la Salut de l'empresa adjudicatària).

El servei corresponent de l'Ajuntament de Barcelona, amb l'assessorament del Departament de Prevenció de Riscos Laborals del propi Ajuntament serà responsable de comprovar que la documentació requerida a l'empresa sigui completa i adequada. Aquesta comprovació es realitzarà abans que l'empresa adjudicatària iniciï la seva activitat en un centre de treball de l'Ajuntament. En el cas que la documentació requerida sigui incompleta, la Direcció d'Administració ho notificarà a l'empresa adjudicatària perquè immediatament subsani aquesta mancança.

3.5. Requeriments de responsabilitat social

La DIAC farà especial seguiment, reservant-se el dret de requerir la informació pertinent a l'empresa adjudicatària, dels següents aspectes amb relació al personal contractat per la empresa adjudicatària i que estigui prestant serveis en l'àmbit d'aquest contracte:

- D'acord amb allò que es preveu legalment, l'empresa haurà de reservar un 2% de places per facilitar la integració social de persones amb discapacitat. Aquest 2% haurà de ser dins el servei.
- L'empresa adjudicatària haurà d'estar al corrent de les obligacions amb la Seguretat Social en tota la durada del contracte.
- L'empresa adjudicatària haurà de complir amb les condicions de treball en matèria d'horaris, descansos, permisos, vacances, etc., segons el conveni col·lectiu que li sigui d'aplicació.

3.6. Requeriments de qualitat

L'empresa adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards de qualitat fixats per la DIAC en aquestes clàusules tècniques.

3.6.1. L'avaluació de la qualitat

L'avaluació de la qualitat dels diferents serveis es realitzarà mitjançant el sistema d'indicadors que recull el quadre de comandament de la DIAC (Annex 7). Aquests indicadors mesuren el nivell

de compliment dels estàndards de qualitat establerts i permeten conèixer la tipologia de la informació oferta i de la tramitació, alhora que són una eina d'avaluació de la gestió efectuada.

El sistema preveu el seguiment d'indicadors tant de tipus quantitatiu com qualitatiu.

Són **indicadors quantitatius** els referits a:

- El nombre d'atencions i la seva tipologia així com també la seva duració, i les trucades i videotrucades realitzades per la plataforma.
- El temps d'espera per ser atès, que es comptabilitza com el temps que transcorre entre que el ciutadà accedeix a l'oficina i obté un torn i el moment en que és cridat a sala per a l'atenció. Les consultes als llocs d'informació i acollida no contribueixen a la comptabilització del temps d'espera.
- Els dies d'espera per obtenir cita, que es comptabilitzen com la diferència de dies entre la data de sol·licitud d'una cita i la data de la cita disponible més propera a la data de sol·licitud per la mateixa oficina i temàtica.
- Les gestions i tràmits realitzats a les diferents aplicacions de gestió i tramitació, a partir de les traces de totes les accions, que s'enregistren a un sistema centralitzat, el Registre d'Activitat i Tràmits (RAT).
- El nombre de reclamacions i suggeriments rebuts sobre el servei i els seus temps de gestió i tractament, que s'han de resoldre dins dels terminis establerts.

Pel que fa als **indicadors qualitius**, es compta amb els següents:

- Enquestes a persones usuàries del servei

Tenen per objectiu mesurar i valorar el nivell de satisfacció de les persones usuàries dels serveis, així com per conèixer-ne el perfil i els seus hàbits.

Es fan entrevistes a l'entrada i a la sortida, i de manera telefònica, de l'OMAC i l'OAE a una mostra representativa de persones usuàries del servei, escollides aleatòriament. La representativitat de la mostra es garanteix a partir de la distribució de les enquestes en diferents períodes de l'any, abastant dies i horaris diferents del servei.

També es fan enquestes d'avaluació per tots els tiquets tancats al GAT, des dels sistemes de Barcelona Activa, en el cas de la BIWD.

3.6.2. Acords de Nivell de Servei (ANS)

L'empresa adjudicatària assumirà com a propis i es fa responsable de garantir els nivells de servei establerts. Els nivells de servei s'han d'assolir a cada una de les oficines de manera independent. L'incompliment dels nivells de servei comportarà l'aplicació de les penalitzacions establertes al plec de clàusules administratives particulars.

Oficines OMAC

En base als indicadors quantitatius, s'han de complir amb els següents nivells de servei:

- 1) Temps d'espera per ser atès a l'oficina, que es comptabilitza com el temps que transcorre entre que el ciutadà obté un torn i el moment en que és cridat a sala per a l'atenció. Els diferents indicadors tenen com a objectiu un temps d'espera inferior als 10 minuts.

- 85% de les atencions amb cita abans de 10 minuts d'espera de mitjana mensual
- 80% de les atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana mensual
- 70% de les atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana diària

Aquests tres indicadors mesuren el percentatge d'atencions que tenen un temps d'espera inferior als 10 minuts, és a dir, el temps que transcorre des que el ciutadà o ciutadana obté el seu torn a l'arriba a l'oficina fins que és atès. S'obté del sistema de gestió de cues Orchestra-Qmatic.

- 2) Els dies d'espera per obtenir cita, que es comptabilitzen com la diferència de dies entre la data de sol·licitud d'una cita i la data de la cita disponible més propera a la data de sol·licitud per la mateixa oficina i temàtica.

Els dies d'espera per obtenir cita no es poden desviar per sobre d'un 10% respecte la mitja de dies d'espera per obtenir cita d'un any enrere.

S'obté de l'aplicació específica de gestió de la cita prèvia.

- 3) Tràmits realitzats correctament dins dels terminis fixats per a la seva execució en els procediments i protocols que els regulen.

- 95% dels tràmits realitzats correctament dins dels terminis fixats per a la seva execució en els procediments i protocols que els regulen.

La font d'aquest indicadors són les auditories sobre les tramitacions realitzades de forma periòdica des de la DIAC.

- 4) La resposta escrita a consultes, queixes i suggeriments remeses per la ciutadania pel que fa als serveis oferts a les oficines es donarà en un màxim de 7 dies naturals.
- 5) Els informes individualitzats sobre incidents, queixes, reclamacions i suggeriments, a petició explícita de la DIAC, s'hauran d'elaborar i enviar en un màxim de 34,5 hores hàbils (equivalent a 3 dies hàbils regulars d'horari d'atenció al públic) a partir de la seva sol·licitud.
- 6) Els informes hauran d'especificar les circumstàncies dels fets i, si s'escau, les accions empreses per reconduir l'actuació errònia.

Oficines OMAC i OAE

En base als indicadors qualitatius, els mínims a assolir són:

- Satisfacció de l'usuari: 8
- Valoració del tracte: 8

- Valoració del servei: 7,5

El seguiment dels acords de nivell de servei es farà segons el descrit al Capítol 5. El no assoliment dels acords de nivell de servei implicarà una reducció en la facturació tal com es descriu als punts 4.1.2 i 4.2.2.

3.6.3. Sistemes d'avaluació i supervisió de la prestació del servei

El registre del temps d'espera i d'atenció a la ciutadania es durà a terme mitjançant el sistema de control i gestió de cues (producte Orchestra de l'empresa Qmatic). La seva instal·lació i manteniment correspon a l'empresa adjudicatària sense que representi cap major cost per a l'Ajuntament de Barcelona.

Amb l'objectiu d'avaluar la valoració que fa la ciutadania de la prestació del servei es realitzaran periòdicament enquestes i/o estudis d'opinió. Les enquestes a les persones usuàries del servei es faran com a mínim en 2 períodes diferenciats de l'any i a un mínim d'un total de 600 persones. La seva realització anirà a càrrec d'un tercer independent. L'empresa adjudicatària n'assumirà la contractació, la gestió i els costos. Les empreses licitadores podran incloure en les seves ofertes de criteris automàtics (sobre C) millores en quant al nombre de persones enquestades. Aquestes millores no representaran en cap cas un major cost per a l'Ajuntament. La DIAC establirà els criteris bàsics a aplicar en la confecció de les enquestes i/o estudis i serà destinatària dels resultats i de l'informe de conclusions.

3.7. Incorporació de nous serveis i modificació substancial dels actuals

La incorporació de nous serveis i la modificació dels procediments actuals requereix l'estudi i disseny dels procediments d'atenció. L'empresa prèvia petició de la DIAC realitzarà o participarà en projectes de consultoria, d'anàlisi i disseny de processos d'informació i atenció ciutadana en una estimació de 350 hores anuals. Les propostes sempre hauran de ser aprovades per la DIAC abans de la seva posada en marxa.

Se'n farà seguiment seguint el previst al model de seguiment (Capítol 5) i se n'inclourà el progrés a l'informe mensual de serveis. Les hores de consultoria no seran explícitament facturables donat que estan incloses al cost dels serveis facturables.

Capítol 4. Model de facturació

4.1. Oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana (OMAC)

4.1.1. Model de tarificació

Es requereix que l'empresa adjudicatària emeti una única factura mensual, on presentarà de forma separada l'activitat de cada uns dels serveis. A nivell d'OMAC es detallarà a la factura mensual el nombre d'atencions i activitats realitzades a l'OMAC. Per exemple, serà una activitat la domiciliació d'un tribut o bé un registre d'entrada de documentació.

Tots els serveis de les oficines OMAC, inclosos els serveis l'OAC Atenció per Videotrucada i l'Oficina de Videoatenció Ciutadana (OVAC), es facturaran en base als conceptes de facturació llistats a la taula a continuació:

Conceptes de facturació	Unitat de facturació
Atenció sense cita o consulta directa	Unitat
Atenció amb cita concertada	Unitat
Activitat senzilla	Unitat
Activitat complexa	Unitat
Activitat molt complexa	Unitat
Servei de traducció o de suport especial	Hora

La factura s'emetrà per atencions i activitats realitzades, segons les fonts dels sistemes d'informació del gestor de cues de l'oficina i del sistema d'indicadors RAT.

La factura es baremarà en funció dels acompliments dels Acords de Nivell de Serveis (SLA) relatius a la qualitat del servei prestat, descrits en l'apartat 3.6 d'aquest plec.

L'aplicació dels SLA corresponent als **indicadors de caràcter quantitatiu** serà mensual i s'aplicarà a la factura del mes avaluat. El descompte que se'n derivi s'aplicarà a la factura del mes.

El SLA corresponent als **indicadors de caràcter qualitatiu** s'aplicarà en els períodes acordats per a la realització de les enquestes, que es faran com a mínim amb caràcter semestral. L'empresa està obligada a presentar el resultat de l'enquesta dins el mes següent a la data de la seva

finalització. Si es donen incompliments que impliquin reducció a la factura, s'aplicarà a les factures del període següent fins a la realització d'una nova enquesta.

Aquests indicadors de tipus qualitatiu s'obtindran del resultat de l'enquesta de satisfacció de persones usuàries.

En cas d'incompliment d'algun SLA en un període concret per motius aliens a l'empresa adjudicatària, no s'aplicarà la baremació sobre la factura corresponent.

Les factures no contemplaran altres conceptes diferents als definits en aquest apartat. Els costos derivats de la implantació, posada en marxa i gestió diària del servei estaran inclosos dins del cost hora de prestació.

Durant els tres primers mesos des de l'inici del servei per l'empresa adjudicatària no s'aplicaran els SLA per ajustar l'import de la factura. L'aplicació es realitzarà a partir del quart mes.

A la factura, es diferenciarà l'activitat corresponent a cada seu.

La incorporació de nous serveis no comportarà en cap cas la revisió de les tarifes aplicables.

4.1.2. Variació de preus segons incompliment dels acords de nivell de servei

La remuneració de les prestacions dels diferents conceptes indicats a l'anterior punt poden variar en funció del grau d'incompliment dels nivells de qualitat definits en l'apartat 3.6 del present plec.

L'incompliment dels compromisos comportarà una reducció de la factura global del servei. En funció de la reiteració de l'incompliment, mesurat com a repeticions consecutives de l'incompliment, la reducció de la factura global augmentarà. La reducció de la factura global augmentarà en un 0,5% per cada compromís i mes consecutiu en que es repeteixi l'incompliment.

Els percentatges de reducció sobre el total de la factura són els de la taula a continuació:

	Compromís incomplert	Avaluació	% Reducció factura Reiteració incompliment: 1 mes	% Reducció factura Reiteració incompliment: 2 mesos	% Reducció factura Reiteració incompliment: 3 mesos	% Reducció factura Reiteració incompliment: 4 mesos ó més
1	No s'assoleix el 80% de les atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana mensual o en 4 dies d'aquell període no s'ha assolit el 70% de les atencions abans de 10 minuts d'espera de mitjana diària.	Mensual	1,5	2,0	2,5	3,0

2	No s'assoleix el 85% de les atencions amb cita abans de 10 minuts d'espera de mitjana mensual.	Mensual	0,5	1,0	1,5	2,0
3	No s'assoleix el 95% dels tràmits realitzats correctament dins dels terminis fixats per a la seva execució en els procediments i protocols que els regulen.	Mensual	0,5	1,0	1,5	2,0
3	No s'assoleix la valoració de 8 en l'índex mínim de satisfacció de les persones usuàries	Semestral*	1,0	1,5	2,0	2,5
4	No s'assoleix la valoració mínima del servei de 7,5	Semestral*	0,75	1,25	1,75	2,25
5	No s'assoleix la valoració mínima de 8 en el tracte rebut per la persona usuària	Semestral*	0,75	1,25	1,75	2,25

* El període mínim de revisió serà semestral.

Durant els 3 mesos posteriors a la assumpció del servei per part de l'adjudicatari del present contracte no s'aplicaran la present clàusula de variació de preu per incompliment.

Els compromisos establerts hauran de ser actualitzats amb els termes corresponents a les ofertes realitzades, en el seu cas, pels licitadors.

Aquestes variacions de preus segons incompliment no podran superar el 10% del preu del contracte, IVA exclòs i es computaran a efectes de no superar junt amb altres penalitats el 50% del preu del contracte. Es donarà audiència a l'empresa contractista perquè pugui formular al·legacions en el termini de cinc dies hàbils.

4.1.3. Activitat estimada

Es realitza la següent estimació d'activitat anual que servirà per al càlcul de l'import del concurs:

Atencions anuals	Sense cita / Amb cita	100%	300.000
	TOTAL	100%	300.000

Activitats anuals	Activitat senzilla o informativa	60%	253.000
	Activitat complexa	11%	46.000
	Activitat molt complexa	29%	124.000
	TOTAL	100%	423.000

Servei de traducció o de suport especial	Hores d'agent	3.120
	TOTAL	3120

4.2. Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE)

4.2.1. Model de tarificació

Es requereix que l'empresa adjudicatària emeti una única factura mensual, on presentarà de forma separada l'activitat de la OMAC i de la OAE. A nivell d'OAE es detallarà a la factura mensual el nombre d'hores realitzades a l'OAE.

Conceptes facturables	Unitat de facturació
Primer nivell (Personal informador/tramitador)	Hora
Segon nivell (Personal tècnic)	Hora

En el detall de la factura hi haurà de constar la relació de serveis realitzats.

La factura es baremarà en funció dels acompliments dels Acords de Nivell de Serveis (SLA) relatius a la qualitat del servei prestat, descrits en l'apartat 3.6 d'aquest plec.

El SLA corresponent als **indicadors de caràcter qualitatiu** s'aplicarà en els períodes acordats per a la realització de les enquestes, que es faran com a mínim amb caràcter semestral. L'empresa està obligada a presentar el resultat de l'enquesta dins el mes següent a la data de la seva finalització. Si es donen incompliments que impliquin reducció a la factura, s'aplicarà a les factures del període següent fins a la realització d'una nova enquesta.

Aquests indicadors de tipus qualitatiu s'obtindran del resultat de l'enquesta de satisfacció d'usuaris.

En cas d'incompliment d'algun SLA en un període concret per motius aliens a l'empresa adjudicatària, no s'aplicarà la baremació sobre la factura corresponent.

Les factures no contemplaran altres conceptes diferents als definits en aquest apartat. Els costos derivats de la implantació, posada en marxa i gestió diària del servei estaran inclosos dins del cost hora de prestació.

La incorporació de nous serveis no comportarà en cap cas la revisió de les tarifes aplicables.

4.2.2. Variació de preus segons incompliment dels acords de nivell de servei

La remuneració de les prestacions dels diferents conceptes indicats a l'anterior punt poden variar en funció del grau d'incompliment dels nivells de qualitat definits en l'apartat 3.6 del present plec.

L'incompliment dels compromisos comportarà una reducció de la factura global del servei. En funció de la reiteració de l'incompliment, mesurat com a repeticions consecutives de l'incompliment, la reducció de la factura global augmentarà. La reducció de la factura global augmentarà en un 0,5% per cada compromís i període consecutiu en que es repeteixi l'incompliment.

Els percentatges de reducció sobre el total de la factura són els de la taula a continuació:

	Compromís incomplert	Avaluació	% Reducció factura Reiteració incompliment: 1 període	% Reducció factura Reiteració incompliment: 2 períodes	% Reducció factura Reiteració incompliment: 3 períodes	% Reducció factura Reiteració incompliment: 4 períodes ó més
1	No s'assoleix la valoració de 8 en l'índex mínim de satisfacció de les persones usuàries.	Semestral*	2	2,5	3,0	3,5
2	No s'assoleix la valoració mínima del servei de 7,5.	Semestral*	1,5	2,0	2,5	3,0
3	No s'assoleix la valoració mínima de 8 en el tracte rebut per la persona usuària	Semestral*	1,5	2,0	2,5	3,0

*El període mínim de revisió serà semestral

Durant els sis primers mesos des de l'inici del servei per l'empresa adjudicatària no s'aplicaran els SLA per ajustar l'import de la factura. L'aplicació es realitzarà a partir del setè mes.

Aquestes variacions de preus segons incompliment no podran superar el 10% del preu del contracte, IVA exclòs i es computaran a efectes de no superar junt amb altres penalitats el 50% del preu del contracte. Es donarà audiència a l'empresa contractista perquè pugui formular al·legacions en el termini de cinc dies hàbils.

4.2.3. Activitat estimada

Es realitza la següent estimació d'activitat anual que servirà per al càlcul de l'import del concurs:

Hores	Primer nivell (Personal informador/tramitador)	5.150
	Segon nivell (Personal tècnic)	15.503 (*)

(*) Al 2026 les hores de Segon nivell (Personal tècnic) seran les corresponents a 11.300 hores anuals. A partir del 2027 es farà una ampliació de posicions d'atenció de segon nivell (de 3 posicions a 5 posicions, tal com s'indica a la secció 3.2) i, per tant, s'incrementa també la quantitat d'hores.

Capítol 5. Model de seguiment i coordinació

Formalitzat el contracte, es constituirà la **Taula de seguiment i coordinació** que, a títol indicatiu, tindrà com a **principals funcions**:

- Impulsar l'entrada en servei de l'OMAC i l'OAE.
- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat fixats.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.
- L'avaluació dels plans de formació.
- El seguiment i actualització dels procediments i operatives relatives al contracte.

La **Taula de seguiment i coordinació** estarà formada per:

- Una persona representant de l'empresa (Director/a del projecte).
- Una persona representant de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana.

S'establiran reunions periòdiques mensuals (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents) per al seguiment del servei prestat, on es tractaran com a mínim els següents temes: compliment dels estàndards establerts de servei, incidències, queixes i reclamacions rebudes, avaluació de la qualitat prestada i accions de millora.

Informe mensual de serveis

Prèviament a la reunió, abans del dia 7 de cada mes, l'empresa adjudicatària lliurarà un informe de gestió on s'inclouran les dades mensuals de:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat de servei.
- Els informes sobre campanyes periòdiques o puntuals, com poden ser pagament d'impostos, subvencions, etc.
- Anàlisi de la qualitat del servei prestat (queixes rebudes de les persones usuàries, evolució mensual, mesures aplicades per a la correcció dels errors...)
- L'avaluació dels plans de formació, amb les accions de formació i reciclatge realitzades.
- Informació de les incidències produïdes i, si s'escau les mesures correctores que s'han aplicat o que es proposa aplicar.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.

Informe d'indicadors

L'empresa adjudicatària haurà de subministrar a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) els principals indicadors del servei al finalitzar la jornada. Aquests indicadors inclouran apartats de comentaris de "fets rellevants" de la jornada.

La DIAC podrà demanar altres informes marcant contingut i freqüència d'enviament.

Informes sobre incidents, queixes, reclamacions i suggeriments

A petició de la DIAC l'empresa adjudicatària haurà d'emetre un informe individualitzat sobre qualsevol incident, queixa, reclamació o suggeriment ciutadà en un període màxim de 34,5 hores hàbils (equivalent a 3 dies hàbils regulars d'horari d'atenció al públic), en el que especifiqui les circumstàncies dels fets i, si s'escau, les accions empreses per reconduir l'actuació errònia.

Comunicació d'incidències i avaries:

L'empresa adjudicatària comunicarà de forma immediata les persones responsables municipals, d'acord amb els procediments establerts, qualsevol incidència i/o avaria que pugui afectar el normal funcionament del servei, per tal que sigui solucionada el més aviat possible.

Planificació de recursos

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

Comunicació de noves campanyes i serveis:

La DIAC comunicarà a l'empresa adjudicatària, amb antelació suficient, les campanyes i la previsió de nous serveis per tal que aquesta porti a terme les accions necessàries per garantir el servei.

- Campanyes específiques: 1 mes d'antelació
- Nous serveis: 2 mesos d'antelació

Memòria anual

Una vegada a l'any, l'adjudicatari haurà de presentar una memòria en el qual es faci un resum del grau d'acompliment, evolució i fites rellevants dels serveis del contracte. Aquesta memòria s'entregarà a principi d'any amb el tancament natural anual anterior i a la finalització del contracte s'haurà d'estructurar amb visió global i organitzativa (gerència, direcció/àrea) i haurà d'incloure, com a mínim amb els següents punts:

- Visió global
- Resum dels indicadors d'activitat
- Resum dels indicadors de qualitat, acords de nivell de servei i incompliments
- Resum d'incidències rellevants i accions de correcció
- Resum dels riscos i mesures de mitigació
- Resum d'iniciatives rellevants
- Formacions realitzades
- Rotació de l'equip adscrit al contracte
- Millores operatives /administratives
- Fites d'interès
- Comparativa amb memòria anterior que ofereixi una visió completa de l'evolució dels serveis
- Valoracions globals

La definició en detall del document es treballarà conjuntament amb la responsable del contracte, podrà evolucionar durant la seva vigència i els seus contingut podran ser actualitzats a criteri de la responsable del contracte.

Informe estratègic

Una vegada a l'any i a continuació de l'entrega de la memòria anual l'adjudicatari haurà de presentar l'informe estratègic. L'objectiu d'aquest informe és analitzar i prendre decisions sobre potencials canvis en la prestació dels serveis. A aquest informe cal que l'adjudicatari proposi actuacions de millora, indicant quins objectius es persegueixen. Aquesta informació s'utilitzarà per considerar, acordar i prioritzar accions de millora a futur.

L'informe estratègic utilitzarà com a base la informació de la memòria anual, haurà d'incloure les tendències i novetats en l'àmbit dels serveis del contracte com a visió de futur i recomenarà millores concretes a aplicar. Haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Anàlisi de tendències
- Propostes de millora
- Propostes de formació o documentals
- Propostes de reorganització d'equips o volumetries de serveis
- Propostes per reduir o mitigar riscos identificats

Capítol 6. Adaptabilitat

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC), per canvis normatius o per necessitats del servei, es reserva el dret a modificar o incorporar altres serveis. Arribat el moment l'empresa adjudicatària es compromet a abordar les novetats del servei prèvia negociació. Aquesta negociació es portarà a terme entre la DIAC i l'empresa adjudicatària tenint en compte que els canvis i ajustos propis del funcionament diari contemplat en el present document, no es consideren afectats per les condicions que es relacionen a continuació.

Específicament l'Ajuntament de Barcelona podrà requerir de l'adjudicatari del present contracte qualsevol de les següents activitats sense la mediació de cap negociació amb l'adjudicatari:

- Requerir a l'adjudicatari del present contracte per atendre les demandes d'informació i tramitació de la cartera de serveis de la DIAC. Això inclou la incorporació o supressió de nous serveis, la resposta a campanyes puntuals, etc.
- Podran ser susceptibles de canvi qualsevol dels elements que componen el servei de suport (procediments, programes informàtics, maquinari...)
- Els canvis seran comunicats per la DIAC amb una antelació de 2 mesos si no implica canvi d'infraestructura tecnològica i de 3 mesos si comporta adequació d'infraestructura tecnològica per part de l'empresa adjudicatària.
- El cost d'implantació i manteniment de nous components tecnològics anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària en el cas de components tipificats com "reutilitzables per altres serveis" i d'utilització majoritària per part de l'empresa adjudicatària.
- El cost d'implantació i manteniment de nous components tecnològics anirà a càrrec de la DIAC si els components són d'utilització exclusiva per part de la DIAC.
- El cost de la nova prestació, que s'acordi repercutible, es repercutirà en la contractació amb el criteri d'amortització entre 1 o 2 anys i fins a un màxim d'un 5% de la facturació anual.
- Les noves prestacions que per raons econòmiques o tècniques no es poguessin abordar considerant les condicions descrites, impulsaran la constitució d'un nou contracte específic.

Capítol 7. Fases d'implantació, finalització i traspàs

7.1. Fase d'implantació

En el termini de 10 dies naturals després de la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar el pla de transició amb l'anterior empresa adjudicatària que garanteixi el traspàs sense que es vegi afectat el servei actual en la seva qualitat. Aquest pla ha de fer especial èmfasi en les fases o accions previstes per garantir el manteniment del coneixement actual del servei. El pla de transició serà aprovat per la DIAC.

7.2. Model de finalització i traspàs

En finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària resta obligada a facilitar la transició i traspàs de l'OMAC i l'OAE. Amb aquest objecte, comunicada la finalització / resolució del contracte, presentarà, en el termini de 10 dies naturals, un pla d'actuació on s'identificaran les principals actuacions que es portaran a terme, incloent-hi el traspàs de coneixement i d'informació relativa a l'OMAC i l'OAE. El pla de devolució del servei serà aprovat per la DIAC.

En qualsevol cas, finalitzat el contracte, tant l'empresa adjudicatària com el seu personal continuaran subjectes a les clàusules de confidencialitat.

Capítol 8. Confidencialitat, seguretat i protecció de dades

L'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant IMI) ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2022.

Els estàndards vigents aprovats i operatius del cos normatiu establerts es troben recollits sota la nomenclatura de "Criteris de Seguretat de la informació i Protecció de Dades" i es troben a disposició de les empreses licitadores sota demanda. L'empresa proveïdora haurà d'aplicar aquestes normatives i estàndards que li corresponguin per l'abast del contracte i donar compliment a les modificacions dels estàndards o a aquells de nova creació.

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local dependent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven del REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel que fa als aspectes propis de seguretat, quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en l'Àmbit de l'Administració Electrònica. Donada la naturalesa del contracte, l'adjudicatari haurà de donar compliment als requeriments establerts a l'ENS pel nivell **MIG** i acreditar-ho convenientment.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

Les clàusules generals de seguretat es detallen a l'Annex 8. A les clàusules es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i IMI indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IMI actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

Annex 1. La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

A) Missió i objectius de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC)

La DIAC és la responsable del sistema de canals i mitjans a través dels quals l'Ajuntament dóna resposta a les demandes d'informació i orientació de la ciutadania, facilita la realització dels tràmits administratius, i atén els suggeriments i les comunicacions d'incidències sobre la ciutat i els serveis municipals.

La missió de la Direcció és, a través de la informació i atenció ciutadana, fer àgil, senzilla i transparent la relació entre la ciutadania i l'Ajuntament, i que els ciutadans i ciutadanes puguin exercir els seus drets i deures de la manera més fàcil i efectiva.

El sistema d'informació i atenció ciutadana és complex i adaptat a les necessitats de la ciutadania. Està format per una pluralitat de canals i eines, tant presencials com no presencials.

De la missió de la DIAC se'n deriven tres **objectius estratègics**:

- Aconseguir una administració més transparent, eficaç i propera a la ciutadania.
- Associar un alt nivell d'eficiència en la resolució de les demandes que li competeixen.
- Millorar la qualitat de vida de la ciutadania

Aquests objectius es regeixen pels **principis impulsors** de:

- Accessibilitat:

Fer accessible a la ciutadania la relació i prestació dels serveis, així com facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment dels seus deures i obligacions

- Eficàcia:

Resoldre les demandes plantejades de la manera més simplificada possible, estandarditzant els processos i procediments evitant demores i optimitzant l'ús dels recursos disponibles.

- Integració:

Afavorir la finestra única, oferint a la ciutadania canals integrats de resolució de es seves demandes, impulsant la coordinació entre l'administració municipal i altres organismes públics i privats.

- Proactivitat:

Conèixer, entendre i respondre de manera anticipada a les expectatives, demandes i necessitats ciutadans de la ciutadania implantant sistemes de gestió de qualitat i establint estàndards de servei per establir processos de millora contínua.

B) Serveis que presta la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC)

Els serveis que ofereix la DIAC donen resposta als diferents tipus de demandes ciutadanes des d'una visió integrada:

- **Informació** àmplia de la ciutat de Barcelona: tot allò que passa i que hi ha a Barcelona i que té interès pel ciutadà. Una informació exhaustiva sobre l'agenda, els equipaments, les entitats, els mitjans de transport públic de la ciutat i els tràmits.
- La realització de **tràmits i gestions** municipals de l'Ajuntament de Barcelona d'acord amb el catàleg de la Carta de Serveis, amb independència del servei o departament que els generi. Més de vuitanta tràmits relacionats amb les persones, el carrer, participació ciutadana, afers socials, habitatge, educació, hisenda, seguretat ciutadana, o animals, entre d'altres.
- La realització de **tràmits i gestions no municipals**, d'altres ens conveniats amb l'Ajuntament de Barcelona.
- **Recollida d'incidències, reclamacions i suggeriments** que la ciutadania fa arribar a l'administració en relació als serveis que presta. La Direcció d'Atenció Ciutadana és la porta d'entrada i el canal per conèixer l'estat de la seva resolució.

En la realització d'aquesta oferta, la DIAC rep el suport de diverses àrees d'actuació municipals:

- IMI, Institut Municipal d'Informàtica, responsable dels sistemes d'informació i telecomunicacions corporatius.
- Gerència d'Àrea de Recursos i Transformació Digital, pel que fa a la gestió econòmica, de l'espai i suport jurídic i administratiu, i de la selecció, formació i gestió del personal.
- Districtes de la ciutat, responsables de la provisió d'instal·lacions per a la prestació de serveis d'atenció presencial a les OAC de districtes.
- Àrees Municipals, responsables de la informació i els tràmits que es presten pels diferents canals d'atenció ciutadana.
- Altres ens: AMB...

Així doncs, la prestació de serveis efectuada per la DIAC és la resultant de la interrelació de diferents àrees municipals, a la que els òrgans gestors aporten els continguts i la DIAC dissenya la forma de prestació dels serveis i garanteix la seva prestació, coordinant també la planificació dels recursos humans i tècnics necessaris, que es resolen amb el suport i execució de les àrees relacionades.

C) Descripció de l'activitat

La DIAC:

- ofereix una informació integrada i d'abast general, pel que fa a la gestió municipal i a qualsevol altre àmbit d'interès ciutadà, tot mantenint les seves bases de dades permanentment actualitzades, i
- és la responsable de la creació, gestió i millora dels canals generals d'atenció i realització de tràmits i gestions municipals.

La DIAC gestiona i desenvolupa sistemes i mitjans de difusió de la informació i de la tramitació, per aconseguir una atenció integrada i coordinada de tots els serveis municipals i facilitar un accés comú a la solució de les demandes de la ciutadania.

D'aquesta manera ofereix des de la resolució dels tràmits municipals que figuren en el catàleg de tràmits, independentment del servei o dependència que els generi, fins a informació de tots els serveis. Una informació exhaustiva sobre l'agenda, els equipaments, les entitats o els mitjans de transport de la ciutat suposen un altre valor afegit del servei.

Aquesta voluntat d'integració i de servei es concreta tant en els serveis d'atenció telefònica i telemàtica, com en les Oficines d' Atenció Ciutadana.

Els serveis s'adapten a les necessitats i preferències dels ciutadans, posant-se a la seva disposició en les oficines, per telèfon o per internet, tot garantint la mateixa eficàcia en la resposta amb independència del mitjà utilitzat o de l'oficina escollida.

Servei d'Atenció Presencial. Oficines d'Atenció Ciutadana

Els 10 Districtes Municipals en què es distribueix territorialment la ciutat de Barcelona compten cadascun amb una Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), a les quals cal afegir l'oficina situada a la seu central de l'Ajuntament de Barcelona i l'oficina Multiserveis d'Atenció Ciutadana Monumental. Les OAC faciliten una àmplia informació i la realització dels tràmits que contempla el catàleg de serveis, reben les incidències i suggeriments respecte dels serveis municipals i registren la documentació o escrit que vulgui adreçar-se a l'Ajuntament.

A banda de les OAC de Districtes i de la OMAC Sant Miquel i Monumental, existeix una subseu que respon a la dimensió i estructura del territori del districte de Nou Barris, que és l'oficina d'Atenció Ciutadana de Zona Nord.

Servei d'Atenció Telefònica

Trucant al 010 es pot obtenir la informació necessària per gaudir de la ciutat, fer ús dels serveis públics i privats, complir amb les obligacions cíviques o simplement satisfer les necessitats de conèixer què hi ha o què passa a la ciutat i a l'entorn metropolità. També es poden resoldre els tràmits municipals que contempla el catàleg de serveis.

La mateixa informació es pot obtenir a través de un número amb cobertura global (931 537 010) per les trucades amb origen fora de Barcelona i de l'àrea metropolitana.

El telèfon 900 702 030 de Medi Ambient actua de forma complementària al 010, atenent avisos i comunicats de les empreses que reclamen actuacions relatives a la neteja de la ciutat (recollida comercial).

El telèfon del civisme 900 226 226 és el canal gratuït que l'Ajuntament de Barcelona posa a l'abast de la ciutadania per facilitar l'exercici dels seus drets i dels seus deures cívics. Així, recull incidències, reclamacions i suggeriments sobre els serveis municipals, traslladant-se a les dependències competents per a la seva consideració i resposta.

El servei de Centraleta de l'Ajuntament de Barcelona 93 402 70 00.

El telèfon d'atenció primària de serveis socials 93 619 73 11, per la prestació dels serveis de tramitació, informació i transferències als professionals de serveis socials.

Serveis d'atenció telemàtica: www.barcelona.cat

L'Ajuntament de Barcelona, a través de www.barcelona.cat proporciona informació general sobre la ciutat i sobre l'administració municipal, i dona accés a la realització de consultes per formulari.

L'Oficina Virtual de Tràmits <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca> és un espai en línia per a tots els ciutadans i ciutadanes que volen fer gestions amb l'Ajuntament. Incorpora actualment informació i accés a 375 tràmits, dels quals 178 tenen canal OAC.

Es tracta d'un sistema d'informació extraordinàriament dinàmic, que dia a dia incorpora nous productes i serveis municipals d'interès tant per als barcelonins i barcelonines, com per a les persones que visiten Barcelona.

Punt BCN o Terminals d'autoservei

Els terminals d'autoservei (o quioscs) són màquines capaces de proporcionar múltiples serveis de forma automàtica i en modalitat desatesa, mitjançant una interfície interactiva (pantalla tàctil) i uns dispositius o components (perifèrics) disposats ergonòmicament dins un conjunt integrat.

Aquest terminals són capaços d'identificar el ciutadà o ciutadana i de completar transaccions administratives i pagaments d'impostos, taxes i liquidacions que, un cop tramitats, finalitzin amb l'emissió de rebuts, certificats o volants.

Hi ha 29 terminals d'aquests tipus a la ciutat de Barcelona, i concretament un a l'OMAC Sant Miquel.

D) Dades d'atenció 2016 – 2024

Les dades bàsiques d'activitat de la Direcció d'Atenció Ciutadana del 2024 són les següents:

- 1.462.254 trucades ateses AL 010
- 843.713 persones ateses a les OAC
- 7.449.431 visites al Portal de Tràmits.
- 307.579 visites als quioscs
- 25.810 atencions per videotrucada
- 5.871.246 tramitacions a través d'OAC, telèfon, web i quioscs
- 7.008.432 informacions d'equipaments i agenda de la ciutat
- 360.884 comunicacions rebudes pel sistema IRIS
- 3951 atencions a l' Oficina Troballes i 40.286 objectes registrats
- 20.658 atencions Oficina Atenció a les Empreses

La valoració que fan els usuaris/es del servei d'atenció telefònica és d'un 8,8 i del servei presencial és de 9,2 sobre 10.

Atencions i tràmits per canal 2016-2024

ATENCIIONS	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
OAC	1.172.463	1.206.820	1.239.079	1.260.451	526.283	599.634	702.698	835.293	843.713
TELÈFON	1.293.687	1.274.421	1.539.123	1.464.596	1.805.262	2.304.858	2.212.705	1.960.053	1.784.331
QUIOSC	290.637	495.004	516.945	603.946	216.604	290.841	241.480	284.034	307.579
Total	2.756.787	2.976.245	3.295.147	3.328.993	2.548.149	3.195.333	3.156.883	3.079.380	2.935.623

TRAMITS	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
OAC	1.372.045	1.380.141	1.374.938	1.365.203	785.820	933.288	956.389	1.096.583	1.064.437
TELÈFON	417.090	435.936	549.547	422.788	526.707	714.489	699.266	628.566	651.702
OVT	875.660	903.151	1.018.843	1.134.356	1.529.862	1.970.760	2.211.412	2.070.798	2.179.716
QUIOSC	38.770	75.730	103.826	114.438	56.027	71.827	75.238	79.561	83.875

Distribució de tipologies de tràmits per canal 2024:

TRÀMITS	OAC	TELÈFON	OVT	QUIOSC
POBLACIÓ	840.229	132.930	552.955	82.724
HISENDA	35.113	260.823	905.952	1.132
REGISTRE	95.798	9	71.616	
CERTIFICATS DIGITALS	42.001		70.654	
HABITATGE	637	51.468	708	
SERVEIS SOCIALS	3.124	61.766	73.991	
PETICIONS IRIS	8.749	92.305	88.077	19
TARGETA ROSA	12.605		28.440	
TROBALLES	320	18.581	9.994	



URBANISME	12.679	8.439	153.760	
SUBVENCIONS			36.501	
ALTRES	13.182	25.381	197.053	
Total	1.064.437	651.702	2.189.701	83.875
CITA OAC I ALTRES DEPT.	250.673	475.422	573.008	18.555

Dades d'atenció i indicadors a les OAC

Es comparteixen les dades d'atenció els indicadors principals agregades pel conjunt de totes les OAC i el detall per les oficines de l'OMAC.

Conjunt de totes les OAC								
Any	Atencions	Atencions amb cita	Atencions Sala	Temps mig atenció	Temps mig espera	Cites ofertades	% Assistència	Mitjana de dies per obtenir cita
2023	835.293	621.793	635.394	0:10:58	0:04:30	744.345	79	3
2024	843.713	498.671	579.473	0:10:39	0:04:38	660.566	73	3
2025 (gener-agost)	577.499	293.295	352.473	0:11:27	0:05:29	405.154	79	4

OMAC SANT MIQUEL (2023 TANCAT PER OBRES 15 ABRIL A 15 SETEMBRE)								
Any	Atencions	Atencions amb cita	Atencions Sala	Temps mig atenció	Temps mig espera	Cites ofertades	% Assistència	Mitjana de dies per obtenir cita
2023	62.464	50.643	39.956	0:07:42	0:05:19	48.308	82	3
2024	133.533	59.016	93.833	0:08:25	0:04:53	81.845	70	7
2025 (gener-agost)	97.001	35.551	54.189	0:08:51	0:05:07	49.671	74	6

OMAC Subseu (MONUMENTAL)								
Any	Atencions	Atencions amb cita	Atencions Sala	Temps mig atenció	Temps mig espera	Cites ofertades	% Assistència	Mitjana de dies per obtenir cita
2023	193.161	125.034	156.088	0:08:15	0:05:55	173.029	76	2

2024	136.960	73.794	89.081	0:08:23	0:05:29	92.438	74	3
2025 (gener- agost)	90.241	43.996	53.701	0:08:48	0:06:15	56.873	81	5

S'observa una tendència de creixement del temps mitjà d'atenció a, que està relacionat amb:

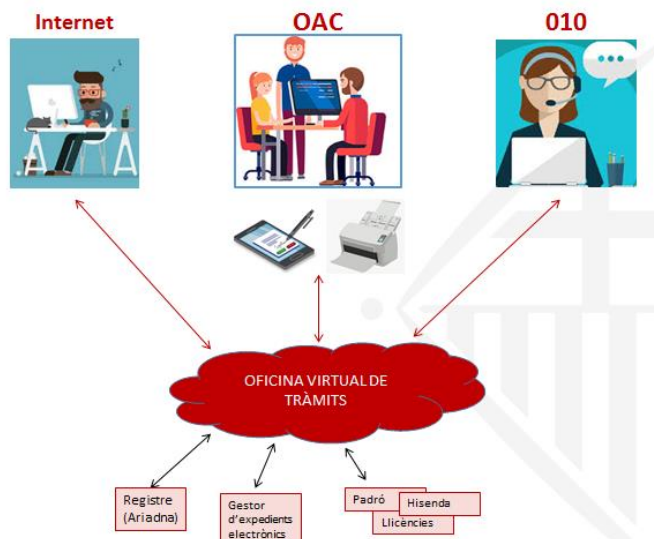
- Es redueixen els tràmits senzills i s'incrementen els complexos. La tramitació més senzilla es gestiona a través de canals no presencials.
- Increment de la complexitat de la tramitació municipal per donar resposta a les demandes d'una realitat ciutadana alhora cada vegada més complexa.

E) Eines del Sistema d'Informació i Atenció Ciutadana

- 1) El sistema de gestió d'incidències i reclamacions de l'Ajuntament (**IRIS**) recull les peticions de la ciutadania sobre el funcionament de la ciutat i la prestació dels serveis públics municipals, així, com les consultes efectuades mitjançant el canal web. És un sistema implantat en tota la organització municipal i que està certificat a la norma ISO. L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania diversos canals per poder presentar aquestes peticions, tal com els canals presencials, el canal telefònic, el canal web, app bústia ciutadana, fulls de queixes i suggeriments, així com les instàncies registrades sobre els temes recollits al sistema.
- 2) El sistema d'Agenda i Equipaments de l'Ajuntament de Barcelona (**ASIA**) manté la informació del "que hi ha" a Barcelona tant equipaments públics com equipaments privats d'interès públic (hospitals, farmàcies, restaurants, comerços, locals d'oci...) i del "què passa" a la ciutat (esdeveniments, activitats lúdiques, cursos, tallers, manifestacions, talls de trànsit...). Aquest sistema dona servei al personal d'informació del 010 i de les Oficines d'Atenció Ciutadana que hi cerquen la informació demanada per les persones interessades, els diferents webs municipals i altres aplicacions municipals que fan ús d'aquesta informació.
- 3) El sistema **ITACA** és la base de dades que conté el Catàleg de Tràmits disponibles de l'Ajuntament de Barcelona. S'integra tècnicament dins del Portal de Tràmits de l'Ajuntament i per tant és consultable per la ciutadania (24 hores al dia, els 365 dies de l'any). Indica els diferents canals disponibles per a cada tràmit: telemàtic, presencial, telefònic, mòbil, i quiosc. A banda ITACA inclou la relació de tots els protocols interns d'atenció i tramitació dels operadors de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (900 /010/OAC / OAE/Troballes) en la seva relació diària amb la ciutadania.
- 4) El sistema Escriptori d'Atenció Ciutadana (**EAC**) s'integra amb diferents sistemes d'informació municipals per agilitzar l'operativa d'atenció. El personal informador de les Oficines d'Atenció Ciutadana utilitzen aquest sistema com a escriptori unificat d'atenció. Això els permet accedir a la fitxa de les persones ateses, obrir les aplicacions de tramitació amb pas de dades i de contacte del ciutadà o ciutadana, i mantenir un registre de les atencions realitzades.
- 5) STIAGENDA és el sistema que gestiona la cita prèvia de les OAC i altres oficines d'atenció presencial de l'Ajuntament.

L'Oficina Virtual de Tràmits (**OVT**) ofereix en un espai equivalent la tramitació telemàtica a la ciutadania i la tramitació electrònica als informadors i informadores dels canals d'atenció ciutadana, amb les

adaptacions necessàries per a cada canal. D'aquesta manera es fa efectiu el mandat legal d'assistència a la ciutadania en la tramitació electrònica i es redueix la diversitat d'aplicatius que actualment han d'utilitzar els treballadors i treballadores. La OVT s'integra a la nova arquitectura de sistemes d'informació de gestió de procediments electrònics.



F) Qualitat dels serveis

La certificació UNE-EN-ISO: 9001-2015

A finals de 1998, Barcelona Informació opta per mantenir un sistema de gestió de la qualitat que proporcioni el mecanisme per assolir les expectatives de les persones usuàries i que sigui conforme als requeriments de la norma UNE EN ISO 9001: 1994. El juny de 1999, la Plataforma telefònica personalitzada i l'Oficina d'Atenció Ciutadana de les Corts obtenen la certificació per part del Laboratori General d'Assaig i Investigació (LGAi). El juliol del 2000 es renova la certificació i s'amplia a la resta d'OAC. L'any 2006 s'incorpora a l'abast de la certificació el procés de recepció, derivació i seguiment de la gestió de les incidències i reclamacions de l'Ajuntament de Barcelona. L'any 2009 s'implementa la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008. El 2013 s'integra la recepció, custòdia i lliurament d'objectes perduts a l'Oficina de Troballes, i el 2014 l'atenció personalitzada, informació i tramitació a través del telèfon 900 226 226 del civisme.

La implantació del sistema de qualitat comporta una millora en la prestació de serveis i és un instrument per a:

- Planificar i homogeneïtzar els processos de treball.
- Identificar mecanismes de supervisió, prevenció, correcció i avaluació.
- Definir una política de qualitat a través de documents diversos: carta de serveis, estàndards de qualitat, etc.
- Protocol·litzar els compromisos amb els nostres proveïdors.
- Iniciar o potenciar el procés de millora contínua.

- Comunicar amb transparència la totalitat del procés d'atenció ciutadana.
- Donar prestigi i potenciar la imatge de l'organització.

La certificació vigent és conforme a la norma **UNE-EN-ISO 9001:2015**. Implementada per la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana l'any 2018, consolida el sistema de qualitat i aprofundeix en l'enfocament al client, la gestió per processos, la millora contínua, i potencia aspectes com la gestió de riscos i la identificació de les parts interessades.

La Carta de serveis

La Carta de serveis és el document que informa la ciutadania dels serveis al seu abast i de les condicions de prestació dels mateixos. Recull els compromisos concrets de la Direcció de Serveis d'Informació Ciutadana amb els seus i les seves clients i inclou el catàleg de tràmits oferts pels diferents canals d'atenció. Aquesta carta és d'obligatori compliment i aplicació als serveis prestats. La Carta de serveis es pot trobar a:

<https://ajuntament.barcelona.cat/serveiatenciociutadana>

La informació detallada sobre la cartera de serveis que prestarà l'OMAC i que està obligada a prestar l'empresa adjudicatària es detalla en l'Annex 2 del present plec tècnic.

També es pot trobar informació relativa al serveis al web a:

<https://ajuntament.barcelona.cat/guiadeserveis>

Annex 2. La cartera de serveis de l'OMAC

La cartera de serveis recull, de forma esquemàtica, els principals serveis i tràmits que es poden realitzar a l'OMAC. Aquesta cartera de serveis pot ampliar-se sempre que les necessitats de l'Ajuntament ho requereixin i a proposta de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana.

Matèria	Serveis
Les persones	Alta o canvi de domicili al Padró Municipal d'Habitants
	Certificat d'empadronament signat pel Secretari de l'Ajuntament
	Confirmació de residència per a estrangers comunitaris o assimilats i estrangers amb residència permanent
	Modificació de dades al Padró
	Sol·licitud de celebració de matrimoni civil a l'Ajuntament de Barcelona
	Processos electorals: Consulta i reclamació del cens, col·legi electoral
	Volants de convivència / residència
	Gestió certificat digital Idcat
	Registre Gaudir Més
	Targeta Park Güell
El carrer	Avisos d'incidències del funcionament de la ciutat
	Certificat de canvi de nom de carrer
	Consulta d'objectes perduts custodiats per l'Oficina de Troballes
	Croquis d'instal·lació de senyals de trànsit
	Demanda d'actuació dels serveis d'intervenció a la via pública
	Denúncies relacionades amb activitats, obres, espai públic, mal estat d'edificis/habitatges, instal·lacions o solars
	Permís d'ocupació de l'espai públic per la Diada de Sant Jordi
	Permís per a activitats culturals i esportives a la via pública
	Petició de retirada de vehicles abandonats a la via pública
	Recollida de mobles i estris domèstics
	Sol·licitud, modificació o baixa de la llicència de gual
	Sol·licitud d'ocupació de la via pública
	Sol·licitud de plaques de nom de carrer
	Resident d'AREA: Sol·licitud dels drets d'estacionament
	Queixes, suggeriments i agraïments sobre els serveis municipals
	Dret d'accés a la informació pública

Matèria	Serveis
Col·laboració i participació ciutadana	Sol·licitud d'audiència pública
Afers socials	Gestions de la Targeta Rosa
	Prestacions econòmiques d'urgència social per a famílies amb infants i/o adolescents de 0 a 16 anys
	Reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat
	Suport a les persones en situació de dependència
	Sol·licitud del servei de Teleassistència
	Prestacions econòmiques
	Serveis de suport a persones grans
	Serveis de suport a la infància, adolescència i joves
Habitatge	Llicències, comunicats o assabentats d'obres
	Informació d'ajuts per a la rehabilitació d'edificis, habitatges i locals comercials.
	Accés a l'habitatge protegit
	Ajuts al lloguer
	Borsa d'habitatges de lloguer
Hisenda	Canvi de titular de l'IBI
	Canvis d'adreça fiscal
	Actualització dades contribuents
	Certificat negatiu de deute
	Certificats de pagament
	Devolucions d'ingressos indeguts
	Domiciliacions bancàries
	Obtenció d'un document de pagament d'impostos, preus públics, multes i sancions de l'Ajuntament de Barcelona
	Notificació de deute pendent
	Presentació de recursos i al·legacions
	Sol·licitud de subvenció / exempció / bonificació d'impostos municipals
	Informació i assessorament
	Embargaments
	Multes
	Certificat negatiu de sou o pensió de l'Ajuntament de Barcelona

Matèria	Serveis
Món laboral i empresarial (OAE)	Consulta de l'estat dels expedients de llicència d'obres
	Consulta del permís per iniciar una activitat o una instal·lació
	Tramitació d'expedients d'activitats
	Transmissió de la llicència d'activitats
Seguretat Ciutadana	Informe d'actuació de la Guàrdia Urbana
	Informe d'actuació dels bombers
Animals	Gestions cens d'animals de companyia
	Llicència per a la tinença de gossos potencialment perillosos
Utilització de la marca BCN	Utilització de la imatge corporativa
	Préstec de fotos i de vídeos de BCN
Consulta d'informació	Agenda d'actes de la ciutat
	Directorí d'equipaments i entitats
	Com desplaçar-se en transport públic
	Informació cultural

Annex 3. Campanyes a l'OMAC

Les campanyes són períodes durant els quals es concentra la realització d'un tràmit o la prestació d'un servei concret. Aquests campanyes són recurrents, com les que es representen a les taules a continuació, o bé puntuals.

Pel que fa a les campanyes puntuals, es planifiquen amb un mes antelació i s'analitza el seu impacte en el funcionament de l'OMAC amb la finalitat de garantir el nivell de qualitat dels serveis prestats i determinar, si cal, els recursos específics necessaris per a l'execució de la campanya.

A les taules a continuació es mostra el calendari de campanyes recurrents del 2024, a títol orientatiu. S'hi indiquen les gestions a assumir per cada una de les campanyes, amb les abreviacions *Inf.* en el cas de que la gestió impliqui donar informació sobre la campanya i *Tram.* en el cas de que la gestió impliqui la tramitació.

1r Semestre	Dates	Gestió						Gerència / Àrea
Nom de la campanya		OAC	010	BO	OAE	OVT	Quiosc	
Proposta d'informe de disponibilitat d'habitatge per al reagrupament familiar d'estrangers i per a renovació de l'autorització de residència en virtut del reagrupament familiar, amb canvi de domicili des del reagrupament	1/1 al 31/12/2024	Inf	Inf					Gerència de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat
Subvencions a les entitats dedicades a l'àmbit de la justícia global i la cooperació internacional	12/2 al 31/10/2024	Inf	Inf			Inf + tram		Dir. Serveis Drets Humans, Justícia Global i Cooperació Internacional
Campanya de Vacances d'Estiu - T'estiu molt (sol·licitud de la subvenció)	2/4 al 3/5/2024	Inf + tram	Inf			Inf + tram		Àrea de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida
Convocatòria subvencions arranjament i l'adequació locals destinats a centres de culte d'entitats religioses	24/5 al 21/6/2024	Inf	Inf			Inf + tram		Àrea de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida
Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió (Fons d'infància 0-16 anys)	2/4 al 31/7/2024	Inf	Inf			Inf + tram		Institut Municipal de Serveis Socials
Impostos municipals								
Notificació electrònica	2/1 al 30/6/2024	Inf	Inf		Inf	Inf		Institut Municipal d'Hisenda
Guia del contribuent	1/2 al 29/2/2024	Inf	Inf		Inf	Inf		
Impost sobre béns immobles (IBI)	1/3 al 2/5/2024	Inf + tram	inf		Inf	Inf		
Impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM)	15/4 al 17/6/2024	Inf + tram	Inf		Inf	Inf		
Preinscripció i matriculació								
Preinscripció escolar per al curs 2024-2025 (campanya informativa)	7/2 al 20/03/2024	Inf	Inf					Consorci d'Educació
Portes obertes als centres públics de formació professional de Barcelona	15/3 al 30/4/2024	Inf	Inf					
Preinscripció a escoles bressol i llars d'infants públiques de Barcelona/Inclusió a la llista d'espera de les Escoles Bressol	3/5 al 20/5/2024	Inf	Inf			Inf + tram		Institut Municipal d'Educació de Barcelona
Oferta dels centres de formació de persones adultes a la ciutat de Barcelona	1/6 al 30/6/2024	Inf	Inf					Consorci d'Educació

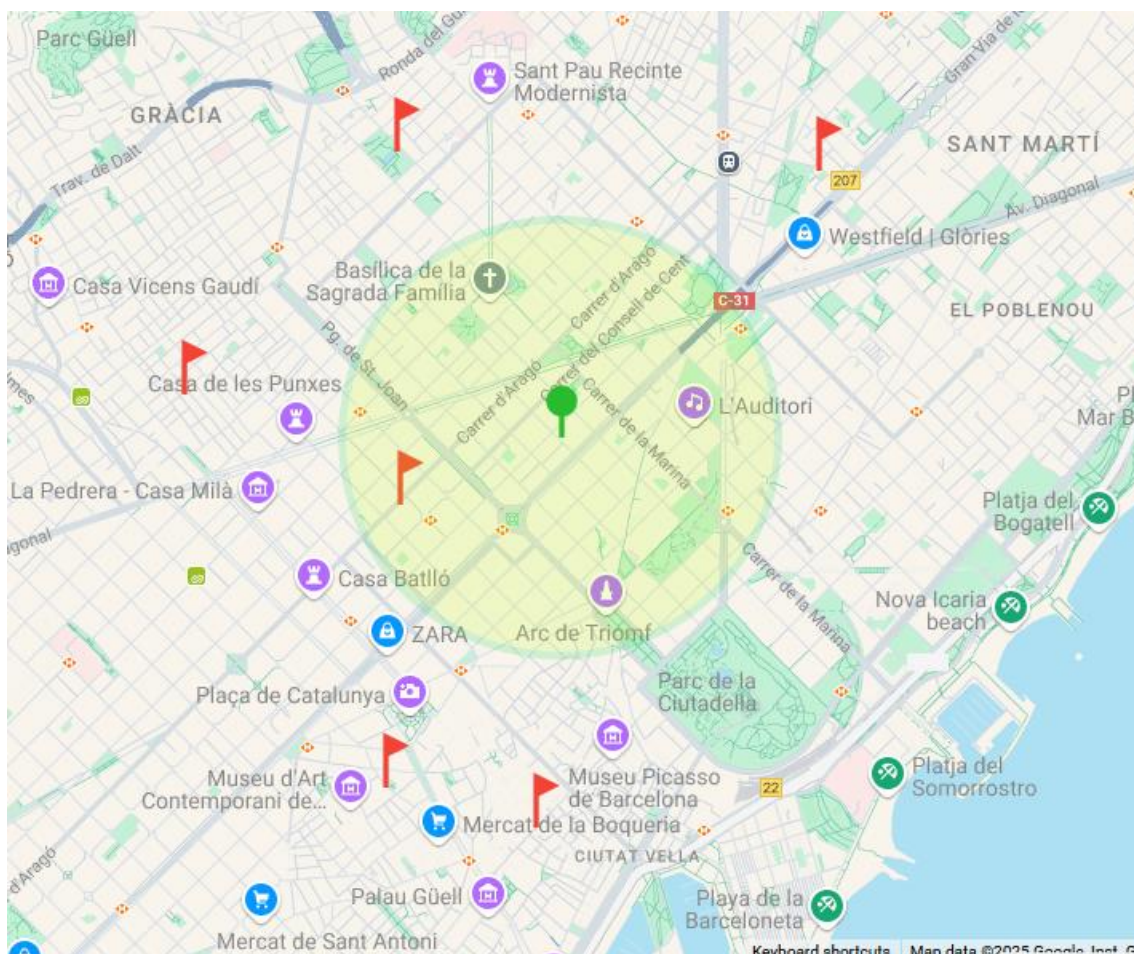


2n Semestre	Dates	Gestió						Gerència / Àrea
Nom de la campanya		OAC	010	BO	OAE	OVT	Quiosc	
Proposta d'informe de disponibilitat d'habitatge per al reagrupament familiar d'estrangers i per a renovació de l'autorització de residència en virtut del reagrupament familiar, amb canvi de domicili des del reagrupament	1/1 al 31/12/2024	Inf	Inf					Gerència de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat
Subvencions a les entitats dedicades a l'àmbit de la justícia global i la cooperació internacional	12/02 al 31/10/2024	Inf	Inf			Inf + tram		Dir. Serveis Drets Humans, Justícia Global i Cooperació Internacional
Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió (Fons d'infància 0-16 anys)	2/4 al 31/07/2024	Inf	Inf			Inf + tram		Institut Municipal de Serveis Socials
Sol·licitud Monitor de suport a les activitats esportives extraescolars	15/7 al 10/9/2024	Inf	Inf			Inf + tram		Institut Barcelona Esports
Campanya Ajuts Activitats extraescolars culturals, artístiques, científiques i tecnològiques (Tardes Educatives)	9/9 al 7/10/2024	Inf + tram	Inf	Inf + tram		Inf + tram		Àrea de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida
Ajuts a infants i adolescents per a la pràctica d'activitats extraescolars esportives	12/9 al 22/10	Inf + tram	Inf			Inf + tram		Institut Barcelona Esports
Impostos municipals								
Notificació electrònica	1/07 al 31/12/2024	Inf	Inf		Inf	Inf	Inf	Institut Municipal d'Hisenda
Taxa de Guals	16/07 al 3/10/2024	Inf	Inf		Inf	Inf	Inf	
Impost sobre activitats econòmiques (IAE)	1/10 al 2/12/2024	Inf	Inf		Inf	Inf	Inf	
Preu públic per a la recollida de residus comercials i industrials	1/10 al 2/12/2024	Inf	Inf		Inf	Inf	Inf	
Taxa per la utilització privativa de la via pública	1/10 al 9/12/2024	Inf	Inf		Inf	Inf	Inf	
Tarifa plana	15/11 al 10/01/2025	Inf	Inf		Inf	Inf	Inf	

Annex 4. Requisits d'ubicació, superfície, infraestructura i comunicacions necessàries de la OMAC subseu

Ubicació

El local de l'OMAC subseu ha d'estar ubicat al municipi de Barcelona a l'àmbit dels carrers encerclats al plànol que es mostra a continuació. La distància màxima a l'actual OMAC subseu (OMAC Monumental), ubicada al Carrer de Sicília, 216 – 218, serà d'1 km, amb una tolerància del 10 %.



La xinxeta verda marca la ubicació de l'OMAC subseu actual, les banderoles vermelles marquen les ubicacions de les OAC properes i el cercle verd marca el radi d'1 km amb centre a l'OMAC subseu actual.

Les oficines d'atenció ciutadana són les portes obertes de l'Ajuntament a la ciutadania i la seva presència al territori contribueix a la construcció de la seva identitat, sostenint la proximitat i la confiança en l'administració. L'OMAC subseu es va implantar al territori, a la ubicació actual, al novembre del 2022. Des de la data d'obertura fins a l'agost del 2025 s'hi han completat més de 430.000 atencions, esdevenint una referència d'accés als serveis de l'Ajuntament per a la ciutadania al territori on s'ha establert i consolidat. L'actual OMAC subseu (xinxeta verda al mapa) dona cobertura a una àrea cèntrica de la ciutat que queda desatesa per la distància amb

la resta d'oficines (banderoles vermelles al mapa). L'objectiu de la present licitació en quant a la ubicació de l'OMAC subseu és no interrompre la presència a l'àrea de cobertura actual, prevenint desfigurar la identitat de l'Ajuntament i desorientar a la ciutadania en la relació de confiança establerta. Per això es requereix que l'OMAC subseu estigui ubicada a una distància màxima d'un quilòmetre de l'actual OMAC subseu. Com es pot observar al mapa això implica una circumferència d'un quilòmetre de radi amb centre a la ubicació de l'actual OMAC subseu. La nova ubicació dins d'aquesta circumferència dona continuïtat a l'àrea de cobertura actual sense interferir amb les àrees de cobertura de la resta d'oficines d'atenció ciutadana (banderoles vermelles al mapa).

Característiques:

El local haurà de tenir una superfície útil mínima de 500m², a nivell de carrer, on estarà situats els serveis de primera atenció, peanyes de validació de cites, quioscs d'autoservei, atenció generalista i sala d'espera, així com l'espai destinat al responsable del servei i coordinació, i espais sanitaris per al públic.

El local haurà d'estar al nivell de la via pública. En cas contrari, el desnivell a l'entrada s'hauria de salvar per mitjà de rampes, amb un desnivell igual o inferior al 10%, per a fer accessible l'oficina. La porta d'entrada ha de ser d'obertura automàtica.

Preferentment, tots els serveis d'atenció han d'estar a la planta baixa. En cas que manqués espai a planta baixa, a la primera planta es podrien situar altres serveis, com les posicions d'atenció especialitzada, de treball d'atenció diferida, sala de formació, sales de reunions, magatzem, despatxos i espais compartits com l'office i els lavabos. Tots aquests espais han de ser accessibles per mitjà d'ascensors. En total, s'estima que la superfície hauria d'estar al voltant dels 800 m².

Aquests espais hauran de tenir una alçada no inferior als 2,50 m, llevat de l'espai destinat a nuclis sanitaris o de magatzem.

És molt important que aquest espai sigui acollidor per a la ciutadania i per als que hi treballen. També ha d'oferir connexió a Internet de manera gratuïta (WIFI) i punts de recàrrega de mòbils, tauletes i portàtils (sobretot a la sala d'espera i a la zona d'autotramitació assistida).

Espai vestíbul d'entrada

És el primer contacte de la ciutadania amb l'oficina i, per tant, ha d'estar al costat de la porta d'entrada. En aquesta zona hi ha d'haver 2 peanyes on es pugui validar la cita en arribar a la oficina.

És necessari que hi hagi espai suficient ja que a vegades la ciutadania ha d'esperar per poder



validar la seva cita. Des del vestíbul s'ha de poder accedir a la sala d'espera (o directament a la zona d'atenció si no hi ha cua) o a la sala d'autotramitació.

Zona de filtre (primera atenció curta)

A aquesta zona s'ha d'accedir des del vestíbul d'entrada i ha de donar accés a la sala d'espera.

Caldria un taulell de 3 posicions, que inclogués un lloc adaptat per atendre a persones amb mobilitat reduïda (cadira de rodes). El taulell ha d'estar en tarima ja que la ciutadania està de peu per ser atesa, però els tramitadors/res asseguts. Des d'aquesta zona s'han de realitzar els tràmits i consultes més senzilles i ràpides, que eviten l'acumulació de cues a la sala.

Sala d'espera

Ha d'existir una zona d'espera. Hi ha d'haver bancs o cadires per seure, a més d'un espai o un taulell on la ciutadania pugui escriure.

El nombre de cadires de la sala d'espera s'ha de calcular en funció del nombre de llocs d'atenció. Tenint en compte que molts cops les persones venen acompanyades, amb cotxets d'infants, etc., el nombre de cadires hauria de ser el doble que el de llocs d'atenció.

Cal instal·lar monitors a les parets (visibles des de totes les posicions de la sala) per avisar dels torns d'atenció. Aquestes pantalles s'han de poder utilitzar com a eina de comunicació amb la ciutadania, per reproduir vídeos específics per campanyes o altra informació de valor.

Dins de la sala d'espera, caldria un espai destinat a l'exposició de cartells i fulletons, situats a prestatges que siguin accessibles per a persones amb cadira de rodes. També s'ha d'incloure un punt de recàrrega de mòbils, tauletes i portàtils.

Zona d'atenció presencial

Seria la zona d'atenció personalitzada orientada a serveis generalistes i especialitzats, que s'ha de trobar al costat de la sala d'espera.

La sala d'atenció ha de tenir un mínim 12 posicions amb taules que puguin augmentar en funció de l'espai per necessitats del servei.

Les dimensions de les taules han de ser d'un mínim de 1,80x0,80 m amb dues cadires per taula per a les persones usuàries. Cada posició disposa d'ordinador, escàner i tauleta per signatura. Com a mínim, cada dues posicions hi ha d'haver una impressora per compartir. Les taules poden estar juntes, però amb un panell de separació entre elles per a més confidencialitat.

Espais per atencions especialitzades

Seria la zona d'atenció personalitzada per a la consulta en profunditat d'informació orientada a serveis específics, o que requereixin de privacitat. Com a mínim una, ha d'estar integrada dins de la zona d'atenció presencial de la planta baixa, i s'hi ha d'accedir des de la sala d'espera.

Cada despatx ha de disposar d'una taula amb ordinador i dues cadires per a la ciutadania. Caldria afegir dues pantalles a la taula (una visible des de la posició del ciutadà o ciutadana i una altra del tramitador/a per potenciar l'acompanyament a la ciutadania durant l'atenció). Els dos despatxos d'atenció podrien estar separats amb parets movibles, per resultar un espai més versàtil.

Àrea d'autotramitació assistida

Hi hem de trobar 2 quioscos de tràmits d'autoservei i 8 posicions amb 2 cadires i ordinadors amb connexió al portal de tràmits i impressores-escàner perquè la ciutadania pugui tramitar de manera autònoma. També s'ha d'incloure un punt de recàrrega de mòbils, tauletes i portàtils.

En aquest espai s'ha de garantir l'assistència del personal en la tramitació telemàtica. Per tant, hi haurà informadors/res acompanyaran als usuaris/usuàries en la seva tramitació.

Puntualment, en casos de campanyes concretes, aquestes posicions també s'haurien de poder utilitzar per atendre la ciutadania.

WC públic

Necessitat a nivell d'equipament, incloent lavabos per a dones, homes i un per a persones amb diversitat funcional amb un canviador per a nadons.

Serveis interns:

- Sala de formació.
- Sala de reunions. Disposarà de dispositius que permetin videoconferències amb projector.
- Sala de backoffice. Un espai amb taules on es puguin fer tasques de backoffice, amb ordinadors i amb una impressora multifunció i una destructora de paper. A l'espai s'han d'incloure armaris amb clau per emmagatzematge de documentació no digitalitzada.
- Magatzem. Un espai amb armaris per emmagatzematge de material d'oficina, fulletons.
- Despatxos. Hi ha d'haver 2 despatxos per a la direcció de l'oficina, que es poden ubicar a prop de la zona d'atenció, si és possible.
- WC per personal.
- Office-espai de descans pel personal, espai per guardar els seus objectes personals i per canviar-se de roba.
- Espai per les instal·lacions elèctriques, sistema refrigeració, comunicacions...

Comunicacions:

Serà condició indispensable que l'immoble estigui situat, en línia recta, a una distància màxima de **650** metres d'una parada de transport públic ferroviari (Metro, Tramvia, FFGG, Renfe).

Donat que l'horari d'obertura de l'oficina és el més ampli de la xarxa, la facilitat per arribar-hi des de qualsevol barri de la ciutat ha d'estar garantida. Per facilitar-hi l'accés a tot el ventall de graus de mobilitat que conformen la ciutadania es preveu que s'hi pugui arribar a peu, a un pas mig, des d'una parada de transport públic ferroviari en un temps de 5 a 10 minuts.

Normativa:

Les instal·lacions hauran de complir els requeriments mínims establerts en la legislació vigent en matèria d'accessibilitat i ergonomia i en particular el disposat a la Llei General de Discapacitat (LGD).

L'immoble ha de disposar de llicència d'activitats o mediambiental per al seu ús com a oficines administratives (obertura i funcionament de les seves instal·lacions generals), complint la normativa vigent d'aplicació així com els requisits del Real decret 486/1997, de 14 d'abril, pel que s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball, les

directrius recollides en el Codi Tècnic de l'Edificació, així com tota aquella normativa que li sigui d'aplicació.

Les qüestions bàsiques que s'han de tenir en consideració en matèria de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) davant d'un projecte de remodelació o d'obra nova en una OAC, contemplant la vessant ergonòmica, de seguretat i d'atenció a la ciutadania seran les indicades a la F1-PSSL-01 "Informe tècnic: Criteris de seguretat i salut laboral a considerar en la remodelació de les oficines d'atenció ciutadana o en el disseny de les noves", complementari a la IT1-PSSL-04 "Assessorament sobre condicions materials i ambientals en els projectes d'obra nova i reforma de centres municipals", on s'indiquen les condicions ambientals del centres municipals. Aquest document forma part del Sistema de Gestió de Seguretat i Salut Laboral (SGSSL) de l'Ajuntament de Barcelona.

Annex 5. Requisits d'infraestructura i comunicacions necessàries a la subseu de la OMAC

Requeriments d'infraestructura i comunicacions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de fer el subministrament, instal·lació i manteniment de tots els equips necessaris pel funcionament del servei indicats a continuació:

Connectivitat de la seu remota amb els nodes de comunicació:

- La solució de connectivitat entre la oficina on s'establirà l'empresa adjudicatària i la xarxa municipal serà a través de Fibra òptica municipal si l'edifici on es situa l'oficina està connectat i per tant aplicarà l'especificat en el document annexat "PlecPrescripcionsTecniques Telecomunicacions_EspecificacionsEdificacioPublica.pdf" o a través d'una VPN amb ample de banda garantit d'un 1Gbps amb l'adjudicatari de proporcionar el LOT1 del concurs de Telecomunicacions de l'Ajuntament de Barcelona.
- L'adjudicatari haurà d'aportar per la seva part tota la electrònica de xarxa necessària per la connexió de tots els PCs i Telefons IP. Aquesta electrònica de xarxa haurà de ser compatible amb la electrònica actualment gestionada i mantinguda per l'IMI per tal de facilitar la seva gestió, reparació etc...
- Els telèfons IP també aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària sent aquests obligatòriament els Cisco o Alcatel compatibles amb les infraestructures de VoIP implantades a l'IMI.
- Els punts d'accés wifi hauran de ser el model indicats en el document "PlecPrescripcionsTecniques Telecomunicacions_EspecificacionsEdificacioPublica.pdf"

Annex 6. Requisits tècnics i característiques de l'equipament informàtic a aportar per part de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de totes les llicències requerides pel correcte funcionament de l'equipament informàtic.

L'empresa adjudicatària del present contracte haurà de disposar d'un sistema d'alimentació elèctrica ininterrompuda amb capacitat per mantenir el servei disponible i sense interrupcions durant un mínim de 4 hores. Es RECOMANA disposar d'equips de generació autònoma amb una autonomia de 48 hores.

L'empresa adjudicatària del present contracte haurà de disposar d'un pla de recuperació de desastres (DRP), provat anualment que garanteixi la recuperació de qualsevol dels sistemes, relacionats amb el servei i sota la seva responsabilitat, en menys de 4 hores.

L'empresa adjudicatària haurà de designar les persones amb criteris tècnics de diagnosi i solució d'incidències, que seran les persones de contacte amb la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana per a qualsevol eventualitat tècnica.

L'Ajuntament de Barcelona, per necessitats del servei, es reserva el dret de modificar en qualsevol moment l'arquitectura sobre la qual reposa el sistema d'informació. Aquests canvis seran comunicats amb suficient antelació a l'empresa adjudicatària per poder adaptar la seva estructura als nous requeriments.

L'Institut Municipal d'Informàtica es reserva el dret a realitzar auditories tècniques a l'empresa adjudicatària durant la vigència del contracte per tal de comprovar l'adequat compliment de tots els requeriments tecnològics continguts en aquest plec.

Les característiques dels dispositius llistades són orientatives i podran ser actualitzades en data d'inici del contracte i al llarg del mateix en base a l'evolució de la tecnologia, en cas de que se n'hagin de substituir o adquirir de nous. Les substitucions s'hauran d'assumir en els casos d'obsolescència tecnològica (comptant 4 anys de cicle de vida des del moment de l'adquisició) o d'incidències que no estiguin cobertes per garantia. Les característiques s'han d'entendre com una referència orientativa en data de publicació de la licitació. Les característiques definitives es facilitaran en els moments en que s'hagin de fer les adquisicions i seran equivalents a les característiques de referència llistades actualitzades en el temps.

Característiques dels ordinadors

MINI ORDINADOR SOBRETAULA

Categoria	Subcategoria	Tipus Especificació	Especificació
------------------	---------------------	----------------------------	----------------------

Processador	Model	Mínim	Core i5 14a generació
Memòria RAM	Tipus	Mínim	16 GB DDR4
Emmagatzematge	Disc dur	Mínim	512GB SSD
Connexions		Mínim	3 ports USB-A 3.2, un d'ells de càrrega. 2 ports USB-C, un d'ells de càrrega. 1 HDMI 2.1 2 Display Port 1.4 1 RJ-45 Entrada/sortida d'àudio i micròfon
Àudio		Requerit	Targeta de so integrada HD
Àudio		Requerit	Altaveus integrats
Targeta gràfica		Requerit	Intel® UHD Graphics 770 o equivalent
Connectivitat sense fils		Mínim	Wifi 802.11 ac Bluetooth 4.0
Software	Sistema Operatiu	Requerit	L'equipament ha de incloure la llicència de sistema operatiu Microsoft Windows 11 Pro 64 bits
Mides		Requerit	No superior a 1,5L Integrat o amb accessori inclòs per muntatge darrera de la pantalla.
Seguretat		Requerit	TPM 2.0
Certificacions		Mínim	Acompliment dels següents estàndards o equivalents: Requeriments energètics segons s'estableix a la versió actual Energy Star. Requeriments ambientals: d'emissions de soroll i altres aspectes d'eco disseny, tal com s'estableixen a

			l'estàndard d'ecoetiquetes tipus I com TCO Certified, Etiqueta ecològica europea i altres. Requeriments de components tòxics: RoHS-complia
--	--	--	---

MONITOR SOBRETAULA

Categoria	Tipus Especificació	Especificació
Monitor	Mínim	23,8" LED 1920 x 1080 FHD 300 cd/m2 Contrast 1000:1 Refresc: 5ms o menor Connexions: HDMI, DP, USB-A Peanya ajustable en alçada, inclinació i rotació Angle de visió mínim (178º H – 178º V)
Font d'alimentació	Requerit	Un únic cable d'alimentació pel conjunt mini CPU + monitor
Webcam	Mínim	HD 720 P amb mecanisme d'ocultació.
Certificacions	Mínim	Acompliment dels següents estàndards o equivalents: Requeriments energètics segons s'estableix a la versió actual Energy Star. Requeriments ambientals: d'emissions de soroll i altres aspectes d'eco disseny, tal com s'estableixen a l'estàndard d'ecoetiquetes tipus I com TCO Certified, Etiqueta ecològica europea i altres. Requeriments de components tòxics: RoHS-compliant.

Les qualitats ambientals mínimes descrites a l'apartat Certificacions i compliments de la taula anterior, són d'obligat compliment.

Altres requeriments generals del conjunt:

- Els equips hauran de tenir una garantia de fabricant per un període de 5 anys.
- Els equips han de pertànyer a la gama professional o d'empresa, no gama retail.
- Afegir el teclat, ratolí i auriculars si en necessiteu.

- Tant la BIOS com la placa base dels equips han de ser del mateix fabricant del model ofert.
- Els dispositius han de ser nous i originals per el fabricant, no s'admetran models declarats EOL (End Of Life) o descatalogats.
- Els equips oferts han de tenir una antiguitat màxima de dos anys des del seu llançament o fabricació. (Això garanteix l'actualització tecnològica i evitant així models obsolets o de baixa gamma)
- La CPU no ha d'ocupar l'espai addicional a la taula de treball
- La CPU ha de rebre l'alimentació de la mateixa pantalla quedant el conjunt alimentat amb un sol cable
- Ha de ser possible l'extracció (desacoblament) de la CPU per manteniment o substitució.

Per les estacions de treball que realitzin el servei de l'OAC *Atenció per Videotrucada* i l'OVAC, caldrà equipaments auriculars binaurals + micròfon tipus DSP independents, connectats al PC via USB. Així com disposar de webcam Full HD

Els serveis bàsics associats són la instal·lació de la imatge corporativa, etiquetatge de l'equipament i muntatge al lloc de treball.

Característiques de les impressores multifunció

Tecnologia	Làser monocrom
Tipus de tinta	Tòner
Interface de connexió	USB, Ethernet 10/100
Resolució	1200x1200 ppp
Velocitat d'impressió	30 planes per minut mínim
Especificacions	1 GB de RAM Doble cara automàtic (tant impressió com còpia) Temps primera pàgina: màxim 10 s (blanc i negre) Alimentador de fulles de 50 unitats Disc dur de 40 Gb mínim Possibilitat autenticació via PIN/LDAP/Kerberos Possibilitat digitalització PDF, JPEG, TIFF i MTIFF Safates d'entrada 100+ 1000 fulles (una alta capacitat) Protocol PCL6 Dimensions reduïdes? Què vol dir? Identifiqueu les dimensions màximes permeses Idoneïtat tècnica per imprimir i copiar tant en paper 100% reciclat post consum, com no reciclat, segons la norma EN12281 o equivalent
Certificacions i compliment	Eficiència energètica: Acompliment de l'estàndard ENERGY STAR 3.0 per equips de reproducció d'imatge. Restricció de substàncies químiques: ROHS compliant
Controladors d'impressió	Compatible amb Windows 11 i Windows 10 64bits

Les qualitats ambientals mínimes descrites a l'apartat Certificacions i compliment de la taula anterior, són d'obligat compliment.

Característiques de l'escàner de sobretaula

Escàner de documents a doble cara RICOH fi-800R o model de característiques equivalents compatibles amb la digitalització de documents de l'Ajuntament (còpia segura) per a la seva incorporació als expedients telemàtics.

Tauleta per signatura biomètrica

Caldrà disposar de:

1. Tauleta Samsung Galaxy Tab S6 Lite WIFI with S-Pen, que és un dispositiu homologat per a la presentació d'un document a signar i per a la recollida i tractament de les dades biomètriques de la signatura realitzada.
2. Suport Rotatiu
3. Alta i renovació anual de la subscripció al servei SaaS VIDSigner, amb llicència de signatures il·limitades a totes les tauletes.
4. Subministrament, instal·lació i implantació, incloent tots els elements necessaris.
5. Manteniment dels dispositius i resolució d'incidències.

Cal disposar d'un suport amb cable de seguretat, cable d'alimentació i suport de subjecció del llapis de signar.

Peanya per dispensar tiquets i validar cites

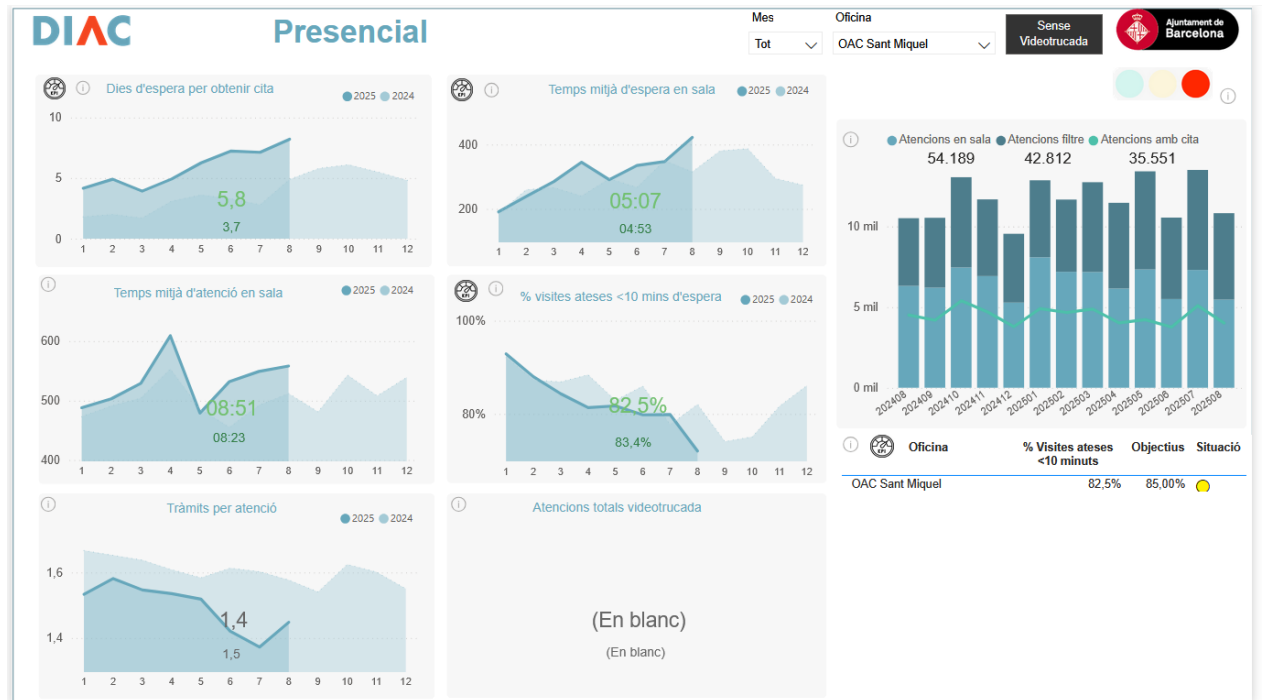
Expositor tòtem multimèdia personalitzat amb la imatge de l'Ajuntament de Barcelona, amb peu i suport de metacrilat per incloure informació. Cablejat interior amb magnetotèrmic de protecció, impressora tèrmica de tiquets de torn, player PC amb característiques equivalents a les llistades pels ordinadors, pantalla tàctil industrial i software de securització. Compatible amb l'aplicació de validació de cites comú a totes les OAC que requereix un navegador web compatible i serà disposada per l'Institut Municipal d'Informàtica.

S'adjunten els dos models existents actualment a les Oficines. Es proporcionarà la documentació tècnica detallada a la empresa adjudicatària en el moment de l'adjudicació.

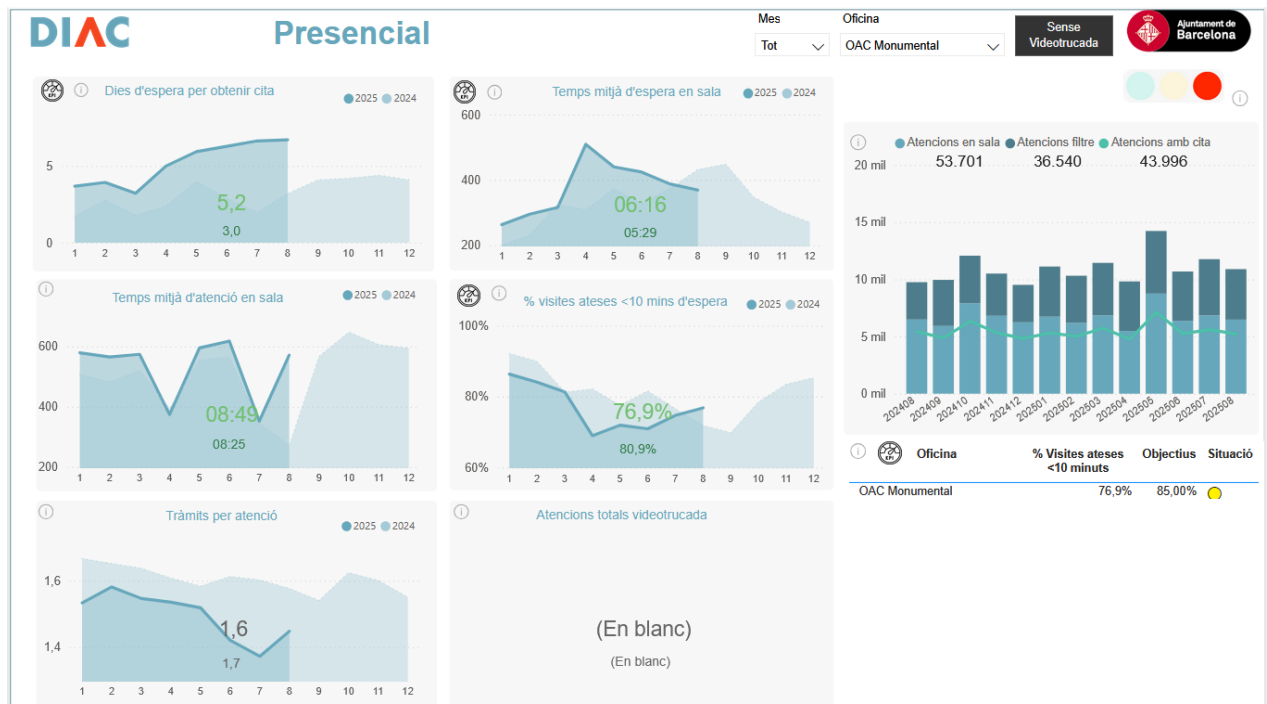


Annex 7. Indicadors d'atenció presencial al quadre comandament de la DIAC

OMAC Sant Miquel



OMAC Subseu (OAC Monumental)



Annex 8. Clàusules generals de seguretat

D'acord amb Real Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula el Esquema Nacional de Seguretat (ENS), es té per objectiu determinar les polítiques de seguretat adients que estableixin els principis bàsics i requisits mínims per a la protecció dels sistemes d'informació i la informació continguda en ells als quals es troba sotmesa l'Administració pública.

1. Condicions de seguretat generals per empreses proveïdores que proporcionaran el servei amb Sistemes d'Informació de l'Ajuntament.

Atenent a serveis prestat per terceres parts a l'Ajuntament de Barcelona emprant els sistemes propis de l'Ajuntament, s'estableixen els següents requeriments per garantir el compliment del Esquema Nacional de Seguretat.

- a) **Dret d'auditoria:** per tal de vetllar per la qualitat del servei, el departament de Seguretat es reserva el dret d'auditar el servei prestat per l'empresa adjudicatària. Es contemplen tant auditories de seguretat periòdiques com auditories sobrevingudes si es considerés necessari. En qualsevol cas, si la realització de l'auditoria es realitzés en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents necessaris a l'abast.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'empresa adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. Es podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

- b) **Gestió d'incidents:** l'empresa adjudicatària informará al Departament de Seguretat de l'IMI de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert.

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb el Departament de Seguretat de l'IMI en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

- c) **Confidencialitat:** l'empresa adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del

compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

L'empresa adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part de les persones al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part de les persones participants en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

- d) **Accés a la informació:** tant si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, com si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per l'IMI.
- e) **Control d'accés local:** L'empresa adjudicatària haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:
- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
 - El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
 - S'hauran de enregistrar els accessos amb èxit i els fallits.
 - El sistema informarà a la persona usuària de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- f) **Control d'accés remot:** l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per l'IMI per als sistemes de l'Ajuntament.

- g) **Gestió de les persones, deures i obligacions:** el/la Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió de les persones i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la

confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El/la Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El/la Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

El/la Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al/la Cap de Projecte de l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tinguin accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

- h) **Formació i conscienciació:** l'empresa adjudicatària realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment instruccions sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part de les persones al servei de l'Ajuntament de Barcelona; normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes; normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'empresa adjudicatària haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'empresa adjudicatària ha realitzat sobre les persones assignades a l'execució del contracte.

- i) **Protecció del lloc de treball:** quan el lloc de treball sigui buit, l'empresa adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

En relació a la protecció d'equips l'empresa adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'empresa adjudicatària que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Les persones usuàries hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a l'IMI.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Addicionalment, els equips hauran de disposar de: solució d'antivirus actualitzada a la última versió i configurada per realitzar anàlisis regulars de l'equip; política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant les crítiques; Firewall habilitat restringint el trànsit d'entrada a l'equip al mínim necessari.

- j) **Comunicacions externes:** l'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiària de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

k) **Protecció dels suports informàtics:** l'empresa adjudicatària haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

- **Etiquetat:** l'empresa adjudicatària es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Les persones usuàries han d'estar capacitades per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.
- **Transport:** l'empresa adjudicatària garantirà que els dispositius romanen sota control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'empresa adjudicatària garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.
- **Esborrat i destrucció:** l'empresa adjudicatària haurà de seguir els estàndards i normes de l'IMI respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut.

l) **Protecció de la informació:** s'hauran de contemplar els següents camps d'aplicació.

- **Neteja de documents:** l'empresa adjudicatària disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

- **Protecció del correu electrònic:** en el cas de que l'empresa adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies: la informació distribuïda per mitjà de correu electrònic s'ha de protegir tant en el cos com els annexes; s'haurà de protegir la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions; no es permetrà la redirecció a dominis de correu públics fora del correu corporatiu de l'empresa adjudicatària; s'ha de protegir el correu electrònic front spam, programes nocius i codi de mòbil de tipus applet.

Dins de les polítiques d'ús del correu electrònic s'inclou la limitació a l'ús com a suport de comunicació privada i el realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu personal per detectar malware o phishing.

El responsable del contracte de l'Ajuntament avaluarà si el contracte ha de gestionar informació sensible, especialment protegida en relació a la protecció de dades personals, confidencial de l'Ajuntament o de les tecnologies municipals (adreces IP, usuaris, credencials,...)

En cas afirmatiu, l'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament (@ext.bcn.cat) el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

Aquesta mesura vol evitar que les empreses externes retinguin informació confidencial de l'Ajuntament en servidors de correu aliens a l'entorn municipal, durant i sobretot, un cop finalitzat el contracte.

- m) **Protecció de les instal·lacions:** les instal·lacions de l'empresa adjudicatària hauran de disposar de certes condicions de seguretat física per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació i per garantir que la informació de l'Ajuntament no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.
- n) **Gestió d'excepcions:** qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials al Departament de Seguretat de l'IMI per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

Són d'obligat compliment les clàusules de l'apartat anterior conjuntament amb les descrites a continuació:

- a) **Dimensionament:** l'empresa adjudicatària ha de garantir que disposa de les persones necessàries i amb les qualificacions professionals adients per garantir la correcta prestació del servei.
- b) **Anàlisis forenses:** l'execució d'anàlisis forenses serà responsabilitat exclusiva del Departament de Seguretat de l'IMI . L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments i canals establerts entre el Departament de Seguretat de l'IMI i l'empresa proveïdora.
- c) **Control accés local:** sumat a les obligacions anteriors, s'haurà de informar a la persona usuària de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.
- d) **Mitjans alternatius:** l'empresa adjudicatària garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas

que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció que les detallades anteriorment. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

e) **Protecció dels suports informàtics:** addicionalment a les obligacions establertes anteriorment:

- **Esborrat i destrucció:** en cas de que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, s'hauran de destruir de forma segura els suports fent us dels productes certificats per l'IMI.
- **Criptografia:** qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos USB, o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts pel Departament de Seguretat de l'IMI.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'empresa adjudicatària haurà de presentar-les per ser validades pel Departament de Seguretat de l'IMI i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

2. Condicions de seguretat generals per empreses proveïdores que proporcionaran el servei amb els seus propis Sistemes d'Informació.

Atenent a serveis prestat per terceres parts a l'Ajuntament de Barcelona emprant els sistemes propis de l'empresa adjudicatària, s'estableixen els requeriments per garantir el compliment de diferents regulacions com la normativa de Protecció de Dades de Caràcter Personal i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i pel RD 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat corresponent al nivell BAIX.

L'empresa adjudicatària es compromet a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal. D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, l'empresa proveïdora haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

Es per això, que l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.

- Informe de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables per l'ENS.

L'empresa adjudicatària garantirà l'accés per part de l'IMI a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

Addicionalment a les obligacions establertes per l'ENS corresponents al nivell Baix, l'empresa adjudicatària haurà de donar compliment als següents requisits:

- a) **Responsable de Seguretat:** s'haurà de nomenar un Responsable de Seguretat, el qual vetllarà pel compliment dels següents requeriments:
 - Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
 - Garantir que tots els serveis prestats es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
 - Garantir i liderar la correcta implantació dels nivells de seguretat i les corresponents mesures tècniques, organitzatives i jurídiques.
 - Informar al seu personal sobre qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar el seu personal en les polítiques de l'Administració Municipal en cas de que sigui necessari i fer signar un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal detallades.
 - Mantenir actualitzada i disponible en tot moment una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indiqui la data on van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal i l'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.
- b) **Delegat de Protecció de Dades:** s'haurà de comunicar les dades de contacte del delegat de protecció de dades o en el seu defecte, de la persona encarregada del tractament de dades de caràcter personal.
- c) **Dret d'auditoria:** per tal de vetllar per la qualitat del servei, el departament de Seguretat es reserva el dret d'auditar el servei prestat per l'empresa adjudicatària. Es contemplen tant auditories de seguretat periòdiques com auditories sobrevingudes si es considerés necessari. En qualsevol cas, si la realització de l'auditoria es realitzés en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents necessaris a l'abast.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'empresa adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. Es podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

- d) **Gestió d'incidents:** l'empresa adjudicatària informará al Departament de Seguretat de l'IMI de qualsevol incident de seguretat (entre d'altres ciberincidents, incidents de credencials, indisponibilitat de sistemes i/o serveis, afectacions de dades personals) tot seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per l'IMI.

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb el Departament de Seguretat de l'IMI en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

Són d'obligat compliment les clàusules de l'apartat anterior conjuntament amb les regulacions establertes per el RD 311/2022 de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) corresponents al nivell MIG.

Addicionalment a l'abast establert per l'ENS per al nivell Mig amb la seva corresponent acreditació de la conformitat segons l'establert anteriorment, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que totes les persones que tractin dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible signin un Acord de Confidencialitat individual, reservant-se l'IMI el dret d'auditar aquest aspecte.

Annex 9. Terminologia bàsica i sigles de referència

Amb la finalitat de facilitar la comprensió del document, en aquest annex s'informa el significat d'algunes paraules que es consideren clau, així com d'algunes sigles que són habituals en la terminologia d'aquest plec..

Atenció: Fa referència a cada contacte que s'estableix amb una persona sol·licitant d'informació o per la realització d'una gestió, pels diferents serveis: presencials (visita); a distància; o en mode assistit.

Activitat: Cada una de les gestions que es realitza al llarg d'una atenció.

Empresa adjudicatària: Empresa que ha participat en la licitació i a qui s'ha adjudicat el contracte.

Sigles:

DIAC: fa referència Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, direcció de l'Ajuntament de Barcelona, dintre de la de la Gerència de Serveis Generals que promou el present concurs.

OMAC: fa referència als serveis prestats a les Oficines de Multiserveis d'Atenció Ciutadana

OAE: fa referència als serveis prestats a l'Oficina d'Atenció a les Empreses

010: fa referència al Telèfon de Informació i Atenció ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona

ANS: Acords de Nivell de Servei. Es tracta dels indicadors de qualitat i de control del servei, d'obligat compliment per l'empresa adjudicatària.

IRIS: fa referència al Sistema de gestió de les Queixes, incidències, peticions de servei

OVT: fa referència a la Oficina virtual de Tràmits (Portal de tramitació web)

PPT: fa referència al present Plec de Prescripcions Tècniques

QMATIC o ORCHESTRA: fa referència al sistema de gestió de cues de l'atenció presencial, del qual s'obtenen dades estadístiques com el nombre i tipus d'atencions, els temps d'atenció, els temps d'espera i altres indicadors d'atenció.

RAT: fa referència al Sistema de informació que recull l'activitat de tramitació de tots els serveis (Registre d'Activitats i Tràmits)

IMI: fa referència a l' Institut Municipal d'Informàtica, entitat responsable de les comunicacions i sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona.

PMAC: fa referència a la Plataforma Multicanal d'Atenció Ciutadana, que són els sistemes, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, que permeten rebre i emetre les interaccions telefòniques.

GAT: aplicació de gestió d'activitat de Barcelona Activa, on s'obren les peticions de servei de les persones usuàries i es registren les accions realitzades per les diferents unitats de Barcelona Activa.