

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CENTRALETA TELEFÒNICA DE L'AGÈNCIA
DE RESIDUS DE CATALUNYA**

Expedient: ARC- 2026-54

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la contractació del servei extern d'atenció telefònica de la centraleta telefònica de l'Agència de Residus de Catalunya (ARC). L'ARC necessita contractar aquest servei per garantir la correcta gestió de les trucades entrants a la centraleta durant l'horari d'atenció i obertura, redirigint-les a les extensions corresponents per oferir un servei públic eficient.

2. Abast del contracte

L'abast del contracte contempla els serveis de manteniment, suport, administració i operació del sistema de comunicacions de veu fixa tenint en compte els següents punts:

- Recepció, registre, documentació, priorització i derivació d'incidències, peticions i consultes.
- Revisió i actualització periòdica del sistema de comunicacions de veu.
- Prestació del servei mitjançant aplicacions Rainbow i RIAV.
- Garantia de continuïtat del servei fins al lliurament a un nou adjudicatari, si escau.

Durada del contracte: La durada del contracte s'estableix en un període inicial d'1 any, a comptar des de la data de la seva signatura fins al 31 de desembre de 2026. Tan mateix, s'estableix la possibilitat de realitzar 1 prorroga d'un any de durada.

3. Antecedents: descripció de la situació actual del servei.

El número d'entrada és: 935 673 300

En funció del dia i l'hora, les trucades es deriven automàticament:

- Festius: es reproduceix locució de festiu i es penja.
- Fora d'horari: locució específica i es penja.

En horari d'atenció, les trucades segueixen una sèrie d'opcions dirigides a departaments o grups específics.). L'horari del servei és de dilluns a dijous 8h a 19h i divendres de 8h a 16h, amb la següent distribució:

- Persona del servei de centraleta del matí: dilluns a dijous de 8h a 15h i divendres de 8h a 16h.
- Persona del servei de centraleta de la tarda: dilluns a dijous de 15h a 19h.

Els usuaris poden escollir una opció de 1 a 8 per accedir a un grup concret.

L'horari de resposta d'aquestes opcions és el descrit en el punt anterior i, fora d'aquest horari, la trucada salta a la persona operària que correspongui en aquell moment. Hi ha 8 línies:

- 1 Marcar extensió directa de qualsevol usuari (l'ARC té un total de 250 extensions).
- 2 Servei d'informació especialitzada
- 3 Grup (Àrea) d'Economia Circular
- 4 Grup (Àrea) Jurídic
- 5 Grup (Àrea) Econòmic
- 6 Grup (Àrea) d'Infraestructures
- 7 Grup (Àrea) de Control i Sòls Contaminats
- 8 Protecció de Dades (amb locució pròpia)

Les 8 línies corresponen a grups funcionals/departaments interns que reben trucades únicament entre les 9:00 i les 14:00. Fora d'aquest horari, les trucades es deriven a les persones operàries corresponents. Cada grup està associat a una tecla del menú telefònic, excepte el grup 1, que és d'extensions directes de totes les persones treballadores de l'ARC.

Amb la finalitat de poder dimensionar adequadament els recursos necessaris per a la prestació del servei, es mostra a continuació un exemple representatiu corresponent a una setmana de servei. Aquest període inclou dades reals de volum de trucades i franges horàries d'activitat, i permet identificar els moments de major càrrega de treball, així com les necessitats específiques de cobertura, amb l'objectiu d'ajustar el servei a la demanda real.

Volum de trucades per dia:

DATA	TOTAL TRUCADES
03/11/2025	184
04/11/2025	237
05/11/2025	193
06/11/2025	264
07/11/2025	234

Distribució per franges horàries:

FRANJA HORÀRIA	VOLUM DE TRUCADES
06:00 - 08:00	3
08:00 - 10:00	229
10:00 - 12:00	422
12:00 - 14:00	328
14:00 - 16:00	60
16:00 - 18:00	59
18:00 - 20:00	10
20:00 - 22:00	0

4. Condicions del servei

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les instal·lacions, material i personal qualificat necessari per desenvolupar el servei d'atenció telefònica des de les seves pròpies instal·lacions.

L'adquisició dels equips informàtics, perifèrics (teclat, ratolí, auriculars, etc.), instal·lació del programari necessari (RIAV i Rainbow) i suport tècnic dels equips, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

El servei de trucades telefòniques es realitzarà a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, és a dir, el personal contractat no haurà de fer el servei físicament a les dependències de l'ARC.

Es consideren incloses en l'objecte del contracte les prestacions següents:

- a) Recollides de les trucades telefòniques que es rebin a la centraleta de l'Agència de Residus de Catalunya per dirigir-les a les extensions corresponents. L'ARC proporcionarà a l'adjudicatari un llistat de totes les persones treballadores de l'ARC amb les corresponents extensions telefòniques.
- b) El servei s'atén per defecte en català, però s'utilitzarà el castellà si l'interlocutor ho demana.
- c) Les persones treballadores en tot moment hauran de gestionar les trucades segons les indicacions i/o protocols establerts per l'Agència de Residus de Catalunya.
- d) L'adjudicatari respectarà en tot moment la normativa estatal i de la Unió Europea sobre protecció de dades i implementarà les mesures corresponents a la naturalesa de les dades a les que accedeixi, guardant el degut secret professional respecte a aquestes dades, obligació que subsistirà finalitzada la prestació del servei.

e) L'adjudicatari ha de prestar el servei segons el model d'atenció a la ciutadania, que inclou:

- Atenció telefònica professional, amable i amb predisposició a la col·laboració
- Diligència en les respostes telefòniques
- Flexibilitat per donar resposta a les necessitats en situacions excepcionals i/o d'emergència.

5. Mitjans tècnics, materials i humans

Mitjans tècnics:

HARDWARE
<i>Ordinadors compatibles amb Rainbow i RIAV</i>
<i>Perifèrics: teclat, ratolí, auriculars (mínim 2 unitats)</i>
SOFTWARE
<i>Aplicació Rainbow (versió mínima: Windows 1.67, Mac 1.79, Android 1.78, iOS 1.78).</i>
<i>Aplicació RIAV (Xarxa Intel·ligent Avançada de Vodafone per Call Center)</i>
CONNEXIONS I SISTEMES OPERATIUS COMPATIBLES:
<i>Windows (7, 8.2, 10), macOS (10.3, 10.14, 10.15, 11), Android (5.1 a 11), iOS (11 a 14).</i>
<i>Navegadors compatibles: Google Chrome 70+, Firefox 68+, Microsoft Edge, Opera 50+, Safari 11 (amb restriccions).</i>

SOFTWARE NECESSARI PER DUR A TERME EL SERVEI

El servei de trucades s'haurà de realitzar amb les aplicacions Rainbow i RIAV.

a) RAINBOW: Servei de Telefonía Corporativa al núvol (Webphone)

El servei integral de veu incorpora la modalitat de Servei de Telefonía Corporativa al núvol, anomenat Webphone. Aquest servei està disponible per ambdues plataformes de telefonía corporativa de la Generalitat de Catalunya OXE – Alcatel i OSV – Siemens i és una potent eina per realitzar Teletreball. El servei incorpora una eina de telefonía basada en un enllaç web, aplicació d'escriptori i/o aplicació d'Smartphone que té les mateixes funcionalitats dels serveis de veu com si disposés d'un terminal físic com ara: trucades entre extensions, trucades entrant i sortints cap a la xarxa pública i/o de la Generalitat, grups de captura, conferències, desviament de trucada, etc.

b) RIAV: Servei Call Center

El servei integral de Veu incorpora el servei Xarxa Intel·ligent Avançada de Vodafone, és un servei de Call Center que permet gestionar totes les transferències de trucades al Rainbow. El servei incorpora una eina de telefonia basada en un enllaç web amb les següents funcionalitats:

- Generació de desviaments de trucades segons disponibilitat d'agents:
 - Assignació de diversos telèfons per agent
 - Disponibilitat d'extensions virtuals
 - Transferències ateses i cegues
 - Grup d'agents de suport
- Eines web de gestió:
 - Definició d'agents i supervisors, doble paper
 - Grups d'agents, assignació de prioritats
 - Control d'agents ocupats
 - Tipificació de trucades i associació de notes
 - Gestió de temps administratius
 - Enregistrament gestionada (activar, pausa, reprendre)
 - Fitxa de client (dades de contacte, històric de trucades, etc).

Mitjans materials:

- Equips informàtics i perifèrics: Ordinadors, teclats, ratolins, auriculars i una línia de terminal per incidències que es puguin produir.
- Infraestructura necessària: Instal·lacions pròpies de l'empresa adjudicatària amb connexió adequada a les aplicacions.
- Programari i llicències: Llicències operatives per a Rainbow i RIAV per als 2 operadors/es.

Totes les despeses associades a material fungible i material d'oficina seran a càrrec de l'empresa contractada.

Mitjans humans:

D'acord amb allò establert al Conveni Col·lectiu d'aplicació a les persones treballadores que actualment presten el servei objecte del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de subrogar-se en els drets i obligacions laborals d'aquestes persones, en els termes i condicions que estableix la normativa laboral vigent (article 130.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic). Aquesta obligació serà exigible des de l'inici de l'execució del contracte

A més del personal anterior, per tal de garantir la qualitat del servei caldrà destinar a l'execució del contracte una persona responsable del mateix que actuï d'interlocutor entre l'ARC i l'adjudicatari per a les relacions i solució de les incidències que es puguin derivar de l'execució del contracte.

Amb l'objectiu de garantir la flexibilitat del servei davant situacions puntuals de major demanda, es preveu una bossa d'hores anuals de 600 hores, destinades a serveis addicionals de caràcter esporàdic. Aquesta bossa s'activarà únicament en cas de punts àlgids d'activitat, com ara campanyes institucionals o accions internes impulsades per l'Agència de Residus de Catalunya, que impliquin un increment temporal del volum de trucades i de la necessitat d'atenció telefònica. L'ús d'aquesta bossa estarà subjecte a autorització prèvia per part de l'òrgan gestor del contracte, i només es facturarà en funció de les hores efectivament prestades.

BOSSA D'HORES ANUAL PER SERVEIS ADDICIONALS:

- Hores: 600 hores anuals
- Preu hora unitari màxim: 17,00€

6. Calendari i horari de prestació del servei

El servei haurà d'estar cobert tots els dies laborables de l'any, de dilluns a divendres. Concretament:

Període D'HORARI COMPLERT (11/01 al 31/05 i del 01/10 al 14/12):

- de dilluns a dijous de 08:00h a 19:00h.
- divendres de 08:00h a 16:00h.

Període D'HORARI INTENSIU (01/06 fins el 30/09 i del 15/12 al 10/01):

- de dilluns a dijous de 08:00h a 18:00h.
- divendres de 08:00h a 16:00h.

Les vigílies dels dies de Reis, divendres Sant, Sant Jordi, Sant Joan, la Diada Nacional de Catalunya i el dia de la Mercè:

- Horari de 08:00h a 16:00h.

Es consideraran festius quan ho siguin a tota Catalunya. Els festius locals seran els de la ciutat de Barcelona.

Sens perjudici dels horaris esmentats, l'Agència de Residus de Catalunya es reserva el dret a modificar, ampliar o reduir els horaris en funció de les seves necessitats, prèvia comunicació a l'adjudicatari del servei en un termini no superior a 5 dies i adequant proporcionalment el cost del servei efectuat al temps real de la prestació del mateix.

7. Dimensionament del servei

Matí (1 persona):

- **Dilluns a dijous:** 08:00–15:00 (7 h)
- **Divendres:** 08:00–16:00 (8 h)

Tarda (1 persona):

- **Dilluns a dijous:**
 - **Horari complet:** 15:00–19:00 (4 h)
 - **Horari intensiu:** 15:00–18:00 (3 h)
- **Divendres:** no hi ha servei de tarda

Dies amb horari especial (vigílies): 08:00–16:00 per la persona del matí, no afecta la tarda perquè ja no hi ha servei.

Desclòs mensual de l'any 2026:

Mes	Tipus d'horari	Dies laborables	Hores de matí	Hores de tarda	Total hores servei
Gener	Intensiu (1–10) / Complet (11–31)	21	154	54	208
Febrer	Complet	20	142	64	206
Març	Complet	22	156	64	220
Abril	Complet	22	156	64	220
Maig	Complet	20	142	64	206
Juny	Intensiu	21	249	48	197
Juliol	Intensiu	23	163	48	211
Agost	Intensiu	21	149	48	197
Setembre	Intensiu	22	156	48	204
Octubre	Complet	21	149	64	213
Novembre	Complet	21	149	64	213
Desembre	Complet (1–14) / Intensiu (15–31)	21	149	54	203
TOTAL		255 dies	1.814 hores	706 hores	2.498 h

Hores anuals	2.498 hores
Preu hora diària	17 €/hora

**El preu/hora adjudicat es mantindrà invariable durant la vigència del contracte.*

8. Pressupost del contracte

SERVEI ORDINARI:

- Hores anuals ordinàries: 2.498 hores
- Bossa d'hores anuals: 600 hores
- Preu hora unitari màxim: 17,00€/h

Pressupost 2026	52.666,00 €
IVA	11.059,86 €
TOTAL	63.725,86 €

9. Migració i posada en funcionament

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una transició ordenada, segura i sense interrupcions entre el servei actual i la nova prestació. Aquesta fase inclourà, com a mínim, les següents accions:

- Fase prèvia de planificació conjunta: En un termini màxim de 10 dies naturals des de la formalització del contracte, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de migració detallat, que inclogui el calendari d'execució, els recursos assignats, les mesures de continuïtat i els riscos previstos. Aquest pla haurà de ser validat per l'Agència de Residus de Catalunya (ARC).
- Reunió de coordinació inicial: Es convocarà una sessió amb l'ARC i l'adjudicatari per establir les bases de la transició, revisar els requisits tècnics i operatius, i validar les eines de gestió de trucades i usuaris.
- Instal·lació i configuració de les plataformes: L'adjudicatari serà responsable de la instal·lació i configuració dels sistemes de telefonia al núvol (Rainbow i RIAV), així com la seva connexió amb les extensions i serveis corresponents de l'ARC.
- Formació i proves: El personal assignat haurà de rebre una formació específica prèvia a la posada en marxa efectiva. Es realitzaran proves tècniques i simulacions de servei per comprovar el correcte funcionament de totes les funcionalitats.

- Activació del servei: Un cop validats els resultats de les proves, s'activarà el servei de manera definitiva. Durant els primers 5 dies laborables s'establirà un període d'adaptació supervisat, amb assistència tècnica prioritzada per resoldre qualsevol incidència.

10. Manteniment i suport tècnic

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte funcionament del servei durant tota la vigència del contracte, mitjançant un sistema de manteniment i suport tècnic integral que inclourà:

- Manteniment preventiu: Revisió periòdica dels sistemes, eines i aplicacions per assegurar-ne l'estabilitat i evitar incidències. Es realitzarà, com a mínim, una revisió mensual documentada.
- Manteniment correctiu: Atenció i resolució d'incidències detectades durant l'ús ordinari del servei. L'empresa haurà de disposar d'un servei d'assistència tècnica operatiu en l'horari de prestació del servei, amb un sistema de gestió d'incidències (ticketing) accessible per l'ARC.

Temps de resposta màxims:

- Incidència crítica (caiguda del servei): resposta en 30 minuts i resolució en un màxim de 2 hores.
- Incidència menor: resposta en 2 hores i resolució en un màxim de 8 hores laborables.

Actualitzacions i compatibilitat: L'adjudicatari haurà d'aplicar, sota supervisió, totes les actualitzacions necessàries per garantir la compatibilitat amb les versions actualitzades de Rainbow, RIAV i sistemes operatius compatibles.

11. Monitoratge i informes

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la traçabilitat completa del servei i facilitar a l'ARC informes periòdics per fer el seguiment tècnic i qualitatiu. Com a mínim, s'inclouran les següents obligacions:

1. Informe mensual de servei, amb contingut mínim:
 - Volum total de trucades rebudes, ateses i no ateses.
 - Temps mitjà de resposta i durada mitjana de les trucades.
 - Estadístiques per torn (matí/tarda), per operadora i per franja horària.

- Tipificació de trucades (per temàtica, àrea, complexitat).
 - Incidències detectades i temps de resolució.
 - Compliment dels nivells de servei.
2. Informe trimestral de qualitat, amb propostes de millora i anàlisi d'evolució del servei.
 3. Informe extraordinari: Quan es produeixi una situació excepcional (caiguda del servei, incidència crítica, canvi estructural...), l'adjudicatari haurà de presentar un informe específic en un termini màxim de 72 hores.

Accés a temps real: L'adjudicatari haurà de facilitar un entorn web o panell de control en temps real per a consultes de dades agregades i informes d'activitat per part de l'ARC.

12. Subrogació del personal

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de subrogar el personal que es relaciona a l'annex 1 d'aquest plec.

ANNEX 1. FULL DE SUBROGACIÓ

Aquesta informació es facilita en compliment de l'article 130.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

INFORMACIÓ SOBRE LAS CONDICIONES DE SUBROGACIÓN PERSONAL SERVEI DE TRUCADES TELEFONIQUE DE LA CENTRALETA TELEFONICA DE L'AGENCIA DE RESIDUS DE CATALUNYA

En cumplimiento con el artículo 130 de la LCSP pasamos relación relativa a las condiciones del personal a subrogar

Trabajador	Convenio de aplicación	Categoría	Tipo de contrato	Jornada	Fecha de antigüedad	Vencimiento del contrato	Salario bruto anual	Pactos en vigor / observaciones
1	1	Técnico auxiliar	Indefinido	93,5% (36h/s)	03-09-2018	-	17.296,02	En cumplimiento del artículo 19 del convenio al estar el trabajador a jornada parcial con jornada superior al 90% tiene la consideración de trabajador a jornada completa y cobra salario y cotiza a jornada completa
2	1	Técnico auxiliar	Indefinido	41,5% (16h/s)	25-10-2021	-	7.440	

1. XVI convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad

Barcelona, 4 de noviembre de 2025

45072772V
Firmado digitalmente por
AGUSTIN ARPA
(R: B61098638) 093001 +0100
ARPA (R: B61098638)
Fecha: 2025.11.04

ANNEX 2: MODEL DE PROPOSICIÓ ECONÒMICA

El/la Sr./Sra., amb DNI núm., en nom propi o com a (càrrec) de l'empresa (nom), en nom i representació d'aquesta empresa, amb residència al carrer..... número....., i amb NIF....., declara que, assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser empresa adjudicatària del contracte, amb expedient número es compromet en nom propi / en nom i representació de l'empresa a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats, per la quantitat indicada en el quadre següent:

Preu hora del servei (sense IVA)	___ €
----------------------------------	-------

**El preu màxim admissible per hora de servei és de 17,00 €, IVA exclòs.*

I perquè consti, signo aquesta oferta econòmica.

(lloc i data)

Signatura de l'apoderat