



EXPEDIENT DC SERV 66_25 (202500024796K)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT TELEFÒNIC A LA TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA DELS SERVEIS D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA PUBLICATS PER L'AJUNTAMENT EN LA SEU ELECTRÒNICA



ÍNDIX:

Clàusula 1. Antecedents.....	3
Clàusula 2: Objecte del contracte	3
Clàusula 3: Requeriments tècnics del contracte	3
3.1 Descripció del servei.....	3
3.2 Gestió d'incidències.....	4
3.2.1 Atenció de primer nivell (realitzades directament a les persones usuàries):	4
3.2.2 Assistències de segon nivell (reenviades al contacte establert per l'Ajuntament de Gavà):	4
3.3 Horari de servei	4
3.4. Canals d'atenció	5
3.5 Mecanismes per a la prevenció de trucades pèrdues	5
3.6 Informes de seguiment i millora.....	5
3.7 Idioma de prestació del servei:	6
Clàusula 4 Recursos personals i materials a adscriure al contracte.....	6
4.1 Recursos personals	6
4.2 Recursos materials	7
Clàusula 5: Operativa del servei	7
5.1 Formació equip de treball	7
5.2 Protocol en cas que la consulta o incidència no pugui ser resolta pel personal de suport 7	
5.3 Seguiment en l'execució del contracte	8

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT TELEFÒNIC A LA TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA DELS SERVEIS D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA PUBLICATS PER L'AJUNTAMENT EN LA SEU ELECTRÒNICA

EXPEDIENT DC SERV 66_25 (202500024796K)

Clàusula 1. Antecedents

L'Ajuntament de Gavà vol fomentar i millorar l'accessibilitat i usabilitat dels mitjans electrònics en la seva relació amb la ciutadania.

La Llei 39/2015 del Procediment administratiu comú de les administracions públiques, i el Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, tenen com a un dels seus objectius acostar les Administracions Públiques a la ciutadania mitjançant l'ús de les noves tecnologies.

La relació entre l'administració i la ciutadania es realitza, cada cop més, per mitjans electrònics. En el cas de les persones jurídiques, per imperatiu legal. És per aquesta raó que es fa imprescindible disposar d'un servei de suport a la tramitació electrònica a l'abast de la ciutadania, les empreses i altres persones jurídiques per tal de garantir l'atenció en primer nivell de qualsevol incidència tècnica o pràctica que a un ciutadà li resulti de l'ús de les plataformes de tramitació electrònica des dels seus dispositius (presentació d'instàncies electròniques, ús de plataformes de contractació, notificacions electròniques, inscripcions telemàtiques, carpeta ciutadana,...) que directament l'Ajuntament de Gavà, posa a disposició dels ciutadans i empreses.

Actualment la plataforma de tramitació electrònica de la qual disposa l'Ajuntament de Gavà és la subministrada pel proveïdor Tsystems.

Clàusula 2: Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el servei de suport telefònic a la tramitació electrònica. La prestació del servei consisteix en el suport telefònic a la tramitació electrònica, resolució d'incidències i consultes a la ciutadania (usuaris externs) en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament en la seu electrònica.

Clàusula 3: Requeriments tècnics del contracte

Els requisits detallats en aquesta clàusula tenen el caràcter de mínims per a l'execució del servei i són d'obligat compliment per part de l'empresa contractista.

3.1 Descripció del servei

- Donar atenció telefònica de suport a la tramitació electrònica, resolució d'incidències i consultes a la ciutadania i altres persones jurídiques (usuaris externs) en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament en la seva seu electrònica.
- Connexió remota al PC del ciutadà (sempre que sigui possible) quan sigui necessari



per la resolució de la incidència plantejada i sempre que el ciutadà ho autoritzi expressament.

- Coneixement del front i backoffice de les eines AOC.
- Coneixement de les eines d'administració electrònica que utilitza l'Ajuntament de Gavà

3.2 Gestió d'incidències

3.2.1 Atenció de primer nivell (realitzades directament a les persones usuàries):

- Donar informació i suport per tal que la ciutadania realitzi els tràmits o serveis disponibles a la seu electrònica de l'Ajuntament. L'objectiu és que la ciutadania pugui tramitar per mitjans electrònics sempre que sigui possible.
- Donar informació sobre els mitjans d'identificació electrònica i suport per obtenir-los.
- Donar informació sobre la documentació i procediment per realitzar una tramitació específica sempre que aquesta estigui disponible a la seu electrònica.
- Donar informació i suport sobre les eines d'administració electrònica del consorci AOC
- Donar cita prèvia presencial només en els casos en que després de realitzar l'atenció de primer nivell no sigui possible la realització de la tramitació per mitjans electrònics.
- En general donar informació sobre qualsevol altre servei que s'ofereixi a la seu electrònica.

3.2.2 Assistències de segon nivell (reenviades al contacte establert per l'Ajuntament de Gavà):

Si després de l'atenció del primer nivell definit anteriorment, no és possible realitzar la tramitació per alguna de les causes detallades a continuació, la consulta o incidència es traslladarà al personal tècnic de l'Ajuntament de Gavà:

- No està disponible a la seu electrònica la informació necessària per fer la tramitació.
- La consulta s'extralimita de l'objecte del servei.
- Es produeix una incidència tècnica.

El personal tècnic de l'Ajuntament farà arribar la resposta a l'empresa prestadora del servei per tal que donin resposta al ciutadà/na seguint el procediment indicat a la clàusula 5.2 d'aquest plec de prescripcions tècniques.

3.3 Horari de servei

L'horari de cobertura del servei serà com a mínim de 08:00h a 20:00h ininterrompudament de dilluns a divendres (dies hàbils a Gavà).

3.4. Canals d'atenció

La prestació del servei es farà pels següents canals:

- Telefònic
- Via correu electrònic

3.5 Mecanismes per a la prevenció de trucades pèrdues

Els licitadors hauran de preveure un mecanisme de prevenció per contingència o saturació de trucades i acreditar que podrà detectar totes les trucades perdudes o intentades sense èxit. Haurà de detallar la solució en la memòria tècnica i que serà objecte de valoració.

Per saturació entenem que no s'atenguin un 10% de les trucades entrants.

Per trucada no atesa s'entén una trucada no atesa per operador.

- De 9 a 13 la mitjana de trucades és aproximadament de 15 per hora
- De 13 a 20h la mitjana de trucades és aproximadament de 5 per hora

La mitjana de temps d'atenció per trucada és de 15 minuts.

En cas que es doni la situació de saturació:

La locució que s'activa a l'esperar ser atès, ha de donar opció al ciutadà/na a:

1. A que es retorni la trucada per part del prestador del servei.
2. A donar informació sobre la possibilitat de fer la consulta mitjançant un formulari (propi del prestador del servei).

3.6 Informes de seguiment i millora

L'empresa contractista proporcionarà al responsable del contracte un informe mensual de la prestació del servei que inclourà com a mínim la informació següent:

- Tipus d'incidència
- Data de la incidència
- Descripció
- Resolució
- Data de la resolució
- Temps dedicat
- Resultat per l'empresa contractista o per l'Ajuntament
- Número de trucades ateses per hora i dia

L'informe amb aquesta informació s'haurà de realitzar de manera mensual i es farà arribar per mitjans electrònics al responsable del contracte per part de l'Ajuntament de Gavà durant la primera setmana del mes següent al que faci referència la informació.

L'empresa contractista proporcionarà anualment al responsable del contracte un informe proposta de millores detectades en relació a les eines i/o procediments que s'utilitzen per poder fer una planificació de millores del servei. Aquest informe es farà arribar per mitjans electrònics en el termini d'un mes a la finalització de l'any natural (31 de desembre).

3.7 Idioma de prestació del servei:

El servei es farà com a mínim en català, castellà, sempre segons preferència del ciutadà.

Clàusula 4 Recursos personals i materials a adscriure al contracte

4.1 Recursos personals

Els licitadors han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte, com a mínim, el personal amb la dedicació, formació i experiència que a continuació es detalla

- Dues persones de dilluns a divendres (dies hàbils a Gavà) en horari de 9h a 20h amb dedicació del 100% en la franja horària de 9 a 13h i del 50% en la resta de franja horària, amb perfil adequat en formació i experiència per donar suport telefònic a la tramitació electrònica i l'atenció telefònica
- Una persona per a les tasques de direcció i coordinació del servei amb una dedicació mínima d'un 10% de l'horari del servei

El personal adscrit a l'execució del contracte haurà de disposar d'una experiència mínima de dos anys en serveis de la mateixa o similar naturalesa (experiència en tramitació electrònica a administracions públiques) i haver rebut formació específica en tramitació administrativa en l'àmbit local (es valora formació realitzada per la pròpia empresa de forma interna)

La persona adscrita a les tasques de direcció i coordinació haurà de disposar de titulació acadèmica relacionada amb la gestió administrativa de l'administració pública o similar.

El personal haurà d'estar donat d'alta a la Seguretat Social i el seu sou per a tot el període serà, com a mínim, l'establert en el conveni corresponent.

L'empresa contractista haurà de garantir la idoneïtat del personal professional per realitzar les diferents funcions pròpies d'aquest contracte.

L'empresa contractista garantirà cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos a què tinguin dret el personal de l'empresa contractista d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.

L'empresa contractista s'assegurarà que les persones suplents tinguin les titulacions i capacitats adequades per a prestar correctament el servei.

Ajuntament de Gavà



Correspon a l'empresa contractista les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat.

Si alguna de les persones contractades no té el rendiment esperat a criteri de l'Ajuntament de Gavà, aquesta podrà ser substituïda prèvia notificació amb un informe justificatiu i audiència als interessats/des, per una altra persona que compleixi els requisits establerts en el present Plec.

Tot el personal que exerceixi les prestacions objecte d'aquest contracte, dependrà únicament de l'empresa a tots els efectes, sense que entre aquest i l'Ajuntament de Gavà existeixi cap vincle de dependència laboral.

4.2 Recursos materials

La empresa contractista disposarà dels elements materials suficients per executar de manera correcta i adequada l'objecte contractual.

Clàusula 5: Operativa del servei

5.1 Formació equip de treball

Una vegada formalitzat el contracte, l'Ajuntament de Gavà durà a terme una formació específica a l'equip de treball que executarà el contracte sobre les qüestions tècniques més crítiques que ha de tenir en compte l'empresa contractista. Aquesta formació tindrà una durada màxima de dos dies i es farà a través de plataforma online.

Contingut formació:

- Manual eSeu Gavà
- Serveis i procediments més demandats
- ORGT
- Procediment per comunicar incidències o traslladar consultes a l'Ajuntament.

5.2 Protocol en cas que la consulta o incidència no pugui ser resolta pel personal de suport

En cas que una consulta o incidència no pugui ser resolta pel personal de suport es seguirà el següent procediment:

- Si es tracta d'un dubte funcional, sobre la tramitació d'un procediment o ús d'un servei electrònic s'enviarà un mail a oac@gava.cat i l'Ajuntament donarà resposta en un termini màxim de 24 hores laborables. Si la consulta s'ha de resoldre per un departament diferent a l'OAC el termini de resposta podria ser superior a 24 hores
- Si es tracta d'una incidència tècnica sobre el funcionament de la plataforma, s'enviarà un correu electrònic a eadmin@gava.cat i l'Ajuntament donarà resposta en un termini màxim de 24 hores laborables. Si la incidència s'ha de resoldre per serveis informàtics o pel proveïdor de la plataforma el termini podria ser superior



a 24 hores.

- Un cop l'Ajuntament hagi respost a l'empresa contractista la consulta o incidència, aquest haurà de fer-la arribar al ciutadà en un termini màxim de 2 hores coincidint amb l'horari del servei.

5.3 Seguiment en l'execució del contracte

Cada dos mesos es farà una reunió de seguiment entre la persona encarregada de les tasques de direcció i coordinació del servei amb el responsable del contracte per part de l'Ajuntament, per avaluar com s'està executant el contracte. La reunió es podrà realitzar per mitjans electrònics o presencial.

La cap del Departament d'Atenció a la Ciutadania.