



Unitat tramitadora: Unitat OAC  
AJT/13166/2025  
Codi document: OAC1AI005H

Assumpte: Contractació del servei d'assistència i acompanyament en la utilització de les plataformes de tramitació electròniques

Peticionari: AJUNTAMENT DE VIC

## INFORME

Aquest informe té com a objectiu valorar la proposta presentada per l'empresa Adtende S.L., amb NIF B67503920, per a licitar el contracte del servei d'assistència i acompanyament en la utilització de les plataformes de tramitació electrònica.

Per fer-ho, s'avaluaran els criteris definits a la clàusula 17 de Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) seguint els criteris definits a la clàusula 18 del mateix PPT. Per tant, a continuació s'analitza cadascun d'aquests criteris així com la puntuació que se li atorga.

### a) Informació d'atenció (màxim 13 punts).

Es valorarà l'explicació detallada de com es durà a terme el servei d'atenció informativa i d'assessorament integral de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu a realitzar a través de les plataformes electròniques de l'Ajuntament o d'altres Administracions Públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures.

Es valorarà d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- El **model de transferència de coneixement bidireccional Ajuntament <--> Adjudicatari**. Caldrà detallar quina serà l'estratègia de comunicació entre ambdues parts, així com les eines i vies que s'utilitzaran per a fer-ho, per garantir l'agilitat i el traspàs de la comunicació (màx. 3 punts).

La memòria presentada preveu la designació d'una figura d'interlocutor permanent, així com una altra de coordinació operativa i tècnica. Es preveu que, un cop adjudicat el contracte, es programi una reunió de kick-off en a que es definirà el detall de com es portarà a terme el servei, amb les persones que l'Ajuntament consideri adient (equip d'OAC i de comunicació). En aquesta sessió s'ha d'explicar a Adtende aspectes rellevants per a oferir una bona atenció, com poden ser el funcionament de les plataformes tecnològiques, protocols i documents associats a la tramitació electrònica per part de la ciutadania, i també la publicitat de l'existència del servei per a fomentar-ne l'ús. També es definiran els canals de comunicació permanent entre el proveïdor i l'Ajuntament, així com els protocols a seguir per a una comunicació fluida. Adtende disposa d'una plataforma que contindrà tota aquesta informació i a la que tindran accés els seus agents. Aquesta plataforma s'actualitzarà de forma permanent per garantir que la informació que es dona sigui la correcta.

Es considera que la proposta és adequada ja que defineix bé l'estratègia i proposa eines concretes, de manera que se li atorga una puntuació de **3 punts**.



- **Flux de relació de l'adjudicatari amb els diferents tercers.** Caldrà detallar com s'establirà la relació entre l'empresa adjudicatària i la ciutadania i com es produirà aquesta relació des del moment en què la ciutadania s'hi vol posar en contacte fins que és atesa (tenint en compte totes les possibles incidències que es puguin produir) (màx. 3 punts).

En la memòria es descriu la metodologia per a la prestació del servei. Els principis en els que es basa són l'especialització dels agents, la sistematització i la traçabilitat de la consulta, l'esperit de servei i la pro activitat i l'avaluació contínua de la qualitat. La ciutadania es podrà posar en contacte amb Adtende mitjançant diferents canals:

- Trucada telefònica. Es preveu que la persona pugui patir alguna dificultat en les seves facultats auditives o de parla i es proposa assistir-la amb una plataforma (S-Visual) adaptada a aquestes necessitats. També es preveu que la persona pugui tenir limitacions visuals i es proposa una resposta a aquesta necessitat (connexió remota que s'enregistrarà com a vídeo).
- Correu electrònic. En aquest cas la resposta es realitza mitjançant el mateix canal.
- Truca'm. Es un sistema de contracte disponible per a la ciutadania que no vulgui esperar la connexió telefònica o no vulgui intentar-la, i prefereixi ser trucat pel servei d'assistència.

Es preveu que totes les trucades quedin enregistrades per a possibles incidències rebudes d'usuaris, com per a mostreig de la qualitat del servei i per a l'avaluació interna dels gents. També es guarden les peticions d'assistència realitzades pel canal escrit dom a part de la informació del tiquet d'assistència, de manera que sempre es puguin recuperar pels mateixos objectius que en el cas de les trucades.

Es considera que el protocol que es proposa és complet i contempla escenaris d'incidència als quals dona resposta adequada, de manera que se li atorguen **3 punts**.

- **Protocol i eines de seguiment per les incidències de segon nivell** que hagin de ser derivades a l'Ajuntament, entenent que les incidències de segon nivell són aquelles que tenen el seu focus en un mal funcionament de les plataformes electròniques que la ciutadania té a la seva disposició, o de la documentació i formularis que s'hi continguin (màx. 2 punts).

La proposta descriu detalladament el procediment que es seguirà en el cas de rebre una incidència de segon nivell. També descriu l'eina que es farà servir per fer-ne seguiment, que és la mateixa que està prevista per fer el seguiment e les incidències de primer nivell. El procediment és clar i proposa eines de seguiment de la incidència, de manera que se li atorguen **2 punts**.

- **Exposar els límits, riscos i protocols de gestió dels portals i entitats públiques amb els que es preveu relació** (màx. 2 punts).

La memòria exposa clarament quins seran els límits i protocols des gestió dels portals d'ens públics que presten serveis dels que participa i dels que no participa



l'Ajuntament de Vic. També especifica com es procedirà i quin nivell d'assistència s'oferirà a la ciutadania segons es tracti d'un tipus de portal o un altre.

Es considera que s'identifiquen clarament els riscos i protocols i se li atorguen **2 punts**.

- Exposició detallada del **sistema d'informació que contindrà totes les dades obtingudes i gestionades per l'adjudicatari**, plantejament per la seva creació inicial i metodologia per la seva actualització i millora continua (màx. 3 punts).

La memòria explica el sistema d'informació i les dades que contindrà. També explica com es farà la seva actualització quan hi hagi canvis i el protocol que es seguirà per a poder mantenir la informació actualitzada. El manteniment de la informació s'integra també als protocols de control de qualitat diaris. Per tant, es considera que es tracta d'un sistema estructurat que preveu la seva actualització i se li atorguen **3 punts**.

| Criteri de valoració                         |                                                        | Subcriteri de valoració                        | Valoració |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|
| <b>Informació d'atenció (màxim 13 punts)</b> | Model de transferència del coneixement (màxim 3 punts) | Estratègia detallada amb eines concretes       | 3 punts   |
|                                              | Flux de relació amb tercers (màxim 3 punts)            | Protocol complet amb escenaris d'incidència    | 3 punts   |
|                                              | Protocol d'incidències de segon nivell (màxim 2 punts) | Procediment clar amb eines de seguiment        | 2 punts   |
|                                              | Límits, riscos i protocols (màxim 2 punts)             | Identificació clara de riscos i protocols      | 2 punts   |
|                                              | Sistema d'informació (màxim 3 punts)                   | Sistema estructurat amb actualització prevista | 3 punts   |

**Total: 13 punts**

#### **b) Control de qualitat del servei (màxim 9 punts)**

Es valorarà el sistema proposat de recollida del grau de satisfacció de cada atenció d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- Que el sistema es basi en un **esquema senzill i comprensible, indicant els conceptes que cal valorar** segons es descriu a la clàusula 18 com els identifica, quines dades recull i com les tracta (màx. 3 punts).

La memòria presenta un esquema senzill i comprensible per a recollir la valoració de la ciutadania. Especifica com s'obté l'avaluació segons el canal escollit per la ciutadania, que pot ser un correu electrònic o un enquestador telefònic. També queden clars quins són els conceptes a valorar segons el canal escollit. Per tant, es considera que se li poden atorgar **3 punts**, ja que la metodologia està ben definida.



- Que disposi d'una **estètica intuïtiva i neta**, que sigui una eina fàcilment interpretable a nivell d'usuari i no sigui necessari un acompanyament tècnic intensiu per a conèixer-la i que tingui una aparença "friendly" (màx. 3 punts).
- Que sigui **fàcilment utilitzable**, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar (màx. 3 punts).

Segons el PPT, per a poder valorar aquests dos últims ítems caldrà que les empreses adjudicatàries realitzin una demostració del sistema proposat. La Mesa de contractació convocarà a cada empresa licitadora per fer aquesta demostració del sistema proposat de forma telemàtica. Per tant, aquests punts ítems no es valoren en aquest informe.

|                                                       |                                                  |                                            |                               |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Control de qualitat del servei (màxim 9 punts)</b> | Esquema de mesura de satisfacció (màxim 3 punts) | Indicadors clars i metodologia definida    | 3 punts                       |
|                                                       | Estètica intuïtiva i neta (màxim 3 punts)        | Demostració en línia dels sistema proposat | No s'avalua en aquest informe |
|                                                       | Operativitat del sistema (màxim 3 punts)         | Demostració en línia dels sistema proposat | No s'avalua en aquest informe |

**Total: 3 punts**

#### c) Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows) (màxim 14 punts)

Es valorarà la proposta d'un pla de gestió i contingència de puntes de servei que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre una trucada, també les que es rebin fora de l'horari del servei, d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- **Model i protocol d'actuació en situacions d'overflow** (màx. 7 punts).

La memòria detalla quin protocol es seguirà en els casos de rebre trucades que no poden ser respostes pel canal telefònic, ja que és l'únic en el que es pot donar una situació d'overflow. Es defineix un protocol complet al qual se li assignen els recursos necessaris per donar-hi resposta. Per tant, se li poden atorgar **7 punts**.

- **Model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei** (màx. 7 punts).

La memòria també defineix el protocol a seguir per a les trucades que es rebin fora de l'horari de servei. Es preveu la informació a la ciutadania i la derivació al servei Truca'm formulari, especificant quan s'atendran les consultes rebudes per aquest canal. Per tant, com que es disposa d'un protocol de derivació a un altre canal i s'explica quin serà el seu funcionament, es considera que se li poden atorgar **7 punts**.

|                                                      |                                                              |                                                |         |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------|
| <b>Pla de gestió i contingència (màxim 14 punts)</b> | Protocol d'actuació en situacions d'overflow (màxim 7 punts) | Protocol complet amb recursos assignats        | 7 punts |
|                                                      | Protocol per trucades fora d'horari (màxim 7 punts)          | Sistema de gestió automatitzat o amb derivació | 7 punts |

**Total: 14 punts**



**d) Govern Obert i rendició de comptes (màxim 9 punts)**

Es valorarà el sistema proposat que permeti la publicació de la informació i indicadors dels servei als portals de Govern Obert. Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- El **sistema i protocol tecnològic proposat per accedir a la informació del servei** (màx. 3 punts).

La memòria descriu quin serà el software proposat per accedir a la informació del servei d'una forma senzilla i intuïtiva. Se li poden atorgar **3 punts**.

- El **període d'actualització i posa a disposició de la informació** (màx. 3 punts).

Segons la memòria, l'actualització de dades a l'àrea privada es realitza on time, cada minut, llevat dels informes que s'incorporen a l'àrea privada a mes vençut. L'actualització de dades a l'àrea privada es realitzarà on time, i l'actualització d'informes tindrà caràcter mensual i comprendrà el període d'activitat entre el dia 1 al 30/31 del mes. Per tant, se li poden atorgar **3 punts**.

- El **detall i abast de la informació a la que es tindrà accés** (màx. 3 punts).

La memòria explica tota la informació que es posa a disposició de l'Ajuntament, també a través d'una integració amb el software que utilitza. La informació és molt completa i permet la segmentació aplicant filtres i combinant les variables a criteri propi. Es considera molt complet i se li atorguen **3 punts**.

|                                                           |                                                 |                                       |         |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| <b>Govern obert i rendició de comptes (màxim 9 punts)</b> | Sistema i protocol tecnològic (màxim 3 punts)   | Accés directe i segur a la informació | 3 punts |
|                                                           | Període d'actualització (màxim 3 punts)         | Actualització mensual o superior      | 3 punts |
|                                                           | Detall i abast de la informació (màxim 3 punts) | Informació completa i segmentada      | 3 punts |

**Total: 9 punts**

Segons el PPT, per superar la fase de valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor cal obtenir una puntuació mínima de 22,50 punts. Si la seva puntuació en relació a aquests criteris no assoleix aquest valor, com a mínim, les empreses licitadores quedaran excloses de la licitació. Atès que la puntuació obtinguda és de 39 punts, sense comptar amb els ítems que es valoraran després de la demostració, es considera superada aquesta fase.