



**Ajuntament
d'Argentona**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'UN CENTRE DE SERVEI
D'ATENCIÓ, SUPORT A LA CIUTADANIA EN RELACIÓ AMB
LES EINES D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE
L'AJUNTAMENT D'ARGENTONA.**

1 INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament d'Argentona, des de fa un temps, està en un període de transformació de processos d'un entorn tradicional de paper a una gestió electrònica de la seva informació, fomentant la reducció de costos i optimització de tasques associades a aquesta transformació.





L'Oficina d'atenció ciutadana, juntament amb el departament d'informàtica volen donar eines que pugin ajudar a la ciutadania en la tramitació electrònica en la realització dels tràmits disponibles per l'Ajuntament, poder guiar, ajudar i formar a un perfil de ciutadans que no estan acostumats a treballar amb l'administració electrònica.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la contractació d'un centre de servei d'atenció, suport i consultoria a la ciutadania en relació amb les eines d'administració electrònica de l'Ajuntament d'Argentona.

La classificació segons el vocabulari comú de contractes públics, CPV té els següents codis:

7225300-3 Serveis unitat d'assistència i suport.

3 DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ A IMPLANTAR

3.1 CARACTERÍSTIQUES I REQUERIMENTS

El servei ha de permetre ajudar a la ciutadania en la relació d'aquesta amb l'administració electrònica de l'Ajuntament d'Argentona. L'Ajuntament disposa d'una seu electrònica amb el gestor d'expedients de Espublico (GESTIONA).

La solució ha de donar servei pels següents canals:

Canals d'atenció: el servei d'assistència es farà per canal telefònic, i addicionalment per correu electrònic si així ho desitja el tercer. L'Ajuntament fixarà els números d'atenció, trucades locals, i les adreces de correu a utilitzar, ambdós canals seran proporcionats per l'adjudicatari sense cap tipus de cost addicional ni per l'Ajuntament ni per al tercer.

Assistència integral a la gestió i tramitació: el servei donarà una assistència integral en la tramitació, d'inici a fi, per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.

Assistència tècnica: el servei atendrà qualsevol incidència tècnica o derivada de la falta d'hàbit i/o coneixement del tercer per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.

Control d'auditoria: el servei haurà de poder ser verificat i auditat, amb aquest objectiu es gravaran totes les trucades d'acord a la legalitat vigent, i només s'hi podrà accedir sota autorització expressa del autoritzats designats per l'Ajuntament. L'Ajuntament podrà demanar accés a qualsevol trucada dins de





període d'execució del contracte. Totes les atencions hauran d'estar numerades per la seva correcta i ràpida identificació (atenció ID).

Assistència remota: el servei inclourà , quan sigui necessari per la resolució de la incidència, una plataforma ràpida i eficient de connexió remota al PC del tercer, sempre sota autorització expressa que haurà de quedar recollida a la gravació.

Horari del servei: l'horari de servei serà de 8.00 a 20:00 h de dilluns a divendres, dies hàbils a Argentona, tot exclouint festius nacionals i autonòmics.

Indicadors i pla de qualitat de servei: ha de ser mesurable per el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei, que haurà de tindre un valor mig mensual major a 4 sobre 5, i assegurant un temps d'espera mig mensual inferior a 2 minuts.

3.2 REQUERIMENTS GENERALS

Els requisits descrits en aquest apartat són d'obligat compliment per l'execució del servei, i hauran de desenvolupar-se detalladament en una memòria tècnica descriptiva, amb l'objectiu de mesurar el grau d'expertesa dels licitadors.

Els licitadors hauran de presentar la memòria tècnica explicant detalladament com desenvoluparan cadascun dels requisits d'expertesa descrits a continuació. Cada un d'aquests requisits es valoraran amb la mateixa puntuació de forma proporcional, la relació de requisits i els criteris de valoració són els següents:

- Informació d'atenció: el servei oferirà una 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 valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- o El model de transferència de coneixement bidireccional Ajuntament Adjudicatari.

- o Flux de relació de adjudicatari amb els diferents tercers.

- o Protocol i eines de seguiment per les incidències de segon nivell que hagin de ser derivats a l'Ajuntament.

- o Relació de portals i entitats Públiques amb les que es preveu relació, exposant límits, riscos i protocols de gestió.

- o 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.





Recursos personals i materials: relació de recursos personals i materials destinats al servei.

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

- o Relació de recursos personals destinats al servei, respectant els mínims establerts en aquest document, i tenint en compte que aquests recursos sempre hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment un nivell òptim de servei, complint els criteris de qualitat de servei (inclòs el de satisfacció de les persones usuàries).

- o Relació detallada dels recursos materials, concretament: eines i programari informàtic, centraleta de comunicacions, eines d'atenció d'assistència telemàtica.

Control de qualitat del servei: el servei inclourà un sistema de recollida del grau de satisfacció de cada atenció, sota l'administració i control de l'Ajuntament.

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

- o Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible, enumerant quins conceptes cal mesurar, com els identifica, quines dades recull i com les tracta.

- o Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta.

- o Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.

Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows): el servei mai haurà de perdre trucades, caldrà definir un pla 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.

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

- o Model i protocol d'actuació en situacions d'overflow.

- o Model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei.

Informes de seguiment i millora: es generaran informes mensuals de la prestació del servei que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei, mensuals i de seguiment evolutiu.

Es considera obligació essencial del contracte disposar de panells de control visuals per verificar i controlar el funcionament del servei en temps real.



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

- o Els conjunt d'informes proposats, tant informatius com de seguiment, i en concret:

- La informació i la seva utilitat real.
 - La claredat i concreció de resum.

- o El panell de control (dashboard) dels principals indicadors de qualitat, i en concret:

- Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible.

- Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta.

- Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar.

Govern Obert i rendició de comptes: es facilitarà un sistema que permeti publicar la informació i indicadors del servei als portals de Govern Obert.

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

- o El sistema i protocol tecnològic proposat per accedir a la informació del servei.

- o El període d'actualització i posa a disposició de la informació.

- o El detall i abast de la informació a la que es tindrà accés.

Idioma de prestació del servei: es farà com a mínim en català, castellà, anglès i francès, sempre segons preferència del ciutadà. S'haurà d'acreditar per part de l'Empresa que el personal destinat a l'execució del contracte compta amb aquesta certificació. Es valorarà la proposta de prestació del servei en altres idiomes.

3.3. REQUISITS D'EXPERIÈNCIA I SEGURETAT

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària i per personal designat per l'Ajuntament d'Argentona . L'adjudicatari assignarà els següents perfils:

- o Direcció del projecte: serà la persona encarregada de coordinar-se amb l'Ajuntament i responsable de l'execució del projecte i gestió del seu equip.

- o Persones gestores especialistes: seran les persones encarregades de l'execució operativa del servei. L'empresa adjudicatària assignaran com a mínim 2 persones gestores referents als projecte. Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicada a l'Ajuntament, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip. Serà competència de l'Ajuntament donar per vàlida la proposta de canvi.





Declaració responsable de conformitat amb l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) i de que el servei és operat per un prestador de serveis de confiança qualificat d'acord amb el Reglament (UE) núm. 910/2014 del Parlament Europeu i del Consell de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques al mercat interior i per la qual es deroga la Directiva 1999/93/CE.

3.4. REQUISITS JURÍDICS

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, modificat pel Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

4. QUALITAT DEL SERVEI

4.1. Acords de Nivell de Servei (SLA)

S'estableixen els següents Acords de Nivell de Servei mínims :





- Qualitat del servei: mesurarà per cada atenció realitzada la satisfacció amb valors d'entre 0 a 5. El valor mig del conjunt d'atencions de cada mes haurà de ser superior a 4 .

- Temps d'espera: el valor mig mensual no podrà superar els 2 minuts.

Per efectuar tasques de manteniment programades l'adjudicatari haurà de posar-se en contacte amb el departament de Societat digital i Oficina d'Atenció Ciutadana amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient per a dur a terme les tasques necessàries per poder dur a terme satisfactòriament, i amb totes les garanties, el servei contractat, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les aturades programades es realitzaran, en general, fora de l'interval de 8:00 a 20:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades i acordades.

L'adjudicatari haurà d'establir un procediment per a la comunicació d'incidències al seu centre de servei a l'usuari el qual tindrà que traslladar al departament de Societat digital i noves tecnologies i l'Oficina d'Atenció Ciutadana. Caldrà també, que l'adjudicatari, designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte i e-mail.

Així mateix, l'adjudicatari estarà obligat a atendre les consultes sobre el desenvolupament del servei i l'explotació de les seves obligacions, ja sigui via telemàtica o presencial, pels assumptes tant conceptuals com informàtics , com qualsevol altre que proposi tant el departament de Societat digital i Noves Tecnologies i l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents.

- Temps d'espera: aquest valor ha de ser inferior o igual als dos minuts.

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació d'un mes
De >2 a < 3	5%
De >=3 a <4	5%
De >=4 a <5	5%
De >=5 a <6	10%
De >=6 a <7	10%
De >=7 a <8	10%
De >=8 a <9	15%
De >=9 a <10	15%
De >=10 a <15	15%
> 15	15%





Les penalitzacions degudes a l'incompliment dels nivells de servei es poden aplicar sobre la factura del mes on ha transcorregut l'incompliment, en mesos posteriors, o sobre la garantia definitiva, si s'escau. Si no s'indica el contrari, totes les penalitzacions s'aplicaran mensualment fins a la seva resolució.

Les penalitzacions es contemplaran com lleus, greus o molt greus i es tipificaran de la següent forma:

- Incidència lleu : De >2 a $=3$ a $=4$ a $=5$ a $=6$ a $=7$ a $=8$ a $=9$ a $=10$ a 15
L'acumulació de 5 faltes lleus originarà una falta greu, i per tant, a la penalització aplicada per la no resolució d'aquestes faltes lleus (5% cadascuna) , s'aplicarà una d'addicional greu amb el 10% de penalització corresponent.

L'acumulació de 5 faltes greus on no es resolgui el temps d'espera, originarà una falta molt greu, i per tant, a la penalització aplicada per la no resolució d'aquestes faltes greus (10% cadascuna) , s'aplicarà una d'addicional molt greu amb el 15% de penalització corresponent.

L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per l'article 192 corresponent de la LCSP.

- Qualitat del servei : ha de ser major o igual a 4 sobre 5

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació d'un mes
De ≥ 3 a <4	5%
De ≥ 2 a <3	10%
De ≥ 1 a <2	15%
< 1	15%

Atenent que és un servei crític al considerar-se estratègic ja que és un servei que l'Ajuntament d'Argentona vol oferir a la seva ciutadania, la superació de 3 incompliments seguits en vers la qualitat del servei (mensualment dins un mateix any) dels SLAs suposarà una falta greu i a rescissió immediata del contracte.

5. INICI I DURADA DEL CONTRACTE

El contracte s'iniciarà, en tot cas, després de la formalització del contracte i tindrà una durada d'un any, tot i que es podrà prorrogar per períodes anuals i fins a tres anualitats més (1+1+1).

La durada total del contracte, incloses les pròrrogues, no podrà excedir els quatre anys.

