



Administració  
Oberta de  
Catalunya

## Plec de prescripcions tècniques particulars

Contractació del servei d'acompanyament a les persones usuàries dels productes i serveis del Consorci Administració Oberta de Catalunya – AOC.

Expedient AOC 2027-2



Localret



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW


Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 1 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

### Control documental

<b>Estat formal</b>	Definitiu
<b>Elaborat per</b>	Unitat d'acompanyament i capacitació
<b>Aprovat per</b>	
<b>Data de creació</b>	01/01/2026
<b>Nivell accés informació</b>	Pública
<b>Títol</b>	Ple de prescripcions tècniques. Contractació del servei d'acompanyament a les persones usuàries dels productes i serveis del Consorci Administració Oberta de Catalunya – AOC.
<b>Fitxer</b>	PPT_acompanyament_2027_20260101.docx
<b>Control de còpies</b>	Només les còpies disponibles a la Seu electrònica del Consorci AOC garanteixen l'actualització dels documents. Tota còpia impresa o desada en ubicacions diferents es consideraran còpies no controlades.
<b>Drets d'autor</b>	Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement - No comercial- Sense obres derivades 3.0 Espanya de Creative Commons. Per veure'n una còpia, visiteu <a href="http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.ca">http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.ca</a> o envieu una carta a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA. 

### Control de versions

<b>Data:</b>	05/06/2026
<b>Descripció:</b>	Creació del document



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32



Administració  
Oberta de  
Catalunya

CONSORCI AOC

## Índex

<b>1. Introducció.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Objecte del contracte .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2. Context i eixos de transformació del servei .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3. Requisits, valoració i millores:.....</b>	<b>7</b>
1.3.1. Requisits generals .....	7
1.3.2. Criteris generals de valoració.....	8
1.3.3. Requisits d'obligat compliment .....	9
1.3.4. Millores .....	9
<b>2. Acompanyament a usuaris.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. Objectius.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2. Tasques .....</b>	<b>10</b>
<b>2.3. Càrrega del servei.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4. Canals de servei.....</b>	<b>15</b>
<b>2.5. Horaris.....</b>	<b>16</b>
<b>2.6. Tipus de serveis, segons la seva durada .....</b>	<b>17</b>
<b>2.7. Idiomes.....</b>	<b>17</b>
2.7.1. Català .....	18
<b>2.8. Atenció telefònica .....</b>	<b>18</b>
2.8.1. Recepció de trucades. Centralita amb IA.....	18
2.8.2. Sala d'espera .....	20
2.8.3. Transferència interna de trucades .....	21
2.8.4. Retrucada (Call me back), trucada activa i emissió de trucada .....	22
2.8.5. Gestions dels agents .....	23
<b>2.9. Atenció als canals digitals .....</b>	<b>24</b>
2.9.1. Atenció de xarxes socials i missatgeria instantània (xat).....	24
2.9.2. Sistema de gestió de xarxes socials .....	25
2.9.3. Sistema de gestió de missatgeria instantània. Xat.....	25
2.9.4. Atenció de consultes mitjançant formulari web .....	25
2.9.5. Navegació assistida.....	25
<b>2.10. Acompanyament i millora de la qualitat percebuda.....</b>	<b>26</b>
<b>2.11. Model tecnològic.....</b>	<b>27</b>
2.11.1. Infraestructura tecnològica .....	28
2.11.2. Transformació omnicanal.....	33

3



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 3 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

2.12. Avaluació del servei.....	33
2.12.1. Avaluació quantitativa. Indicadors .....	34
2.12.2. Avaluació qualitativa .....	36
2.12.3. Acord de nivell del servei (ANS).....	36
2.12.4. Temps de resposta .....	39
2.12.5. Informes .....	40
<b>3. Acompanyament Digital Inclusiu .....</b>	<b>42</b>
3.1. Tasques .....	42
3.2. ANS.....	43
3.3. Informes .....	44
<b>4. Altes de serveis .....</b>	<b>45</b>
4.1. Tasques .....	45
4.2. Acord de Nivell de Servei (ANS).....	45
4.3. Informes i indicadors.....	46
<b>5. Millora contínua dels serveis .....</b>	<b>46</b>
5.1. Objectiu de la millora contínua dels serveis .....	47
5.2. Tasques de la millora contínua dels serveis .....	47
5.2.1. Gestió i revisió de les FAQ .....	47
5.2.2. Revisió funcional dels serveis de l'AOC .....	47
5.2.3. Revisió de les comunicacions i notificacions del servei cap als usuaris .....	48
5.2.4. Gestió de propostes de millora dels usuaris .....	48
5.2.5. Millorar el procés d'alta als serveis.....	48
5.3. Acords de nivell de servei i indicadors .....	48
<b>6. Aspectes transversals .....</b>	<b>49</b>
6.1. Recursos humans .....	50
6.1.1. Rols del servei amb dedicació exclusiva .....	50
6.1.2. Mobilització de recursos .....	52
6.2. Formació .....	53
6.3. Espais.....	53
6.3.1. Proximitat i comunicació amb l'AOC .....	54
6.3.2. Llocs de treball.....	55
6.4. Reunions de seguiment del servei.....	56



6.5. Responsabilitat social corporativa .....	56
6.6. Requisits de seguretat .....	57
6.6.1. Requeriment en el sistema de gestió de xarxes socials .....	58
6.7. Requisits de protecció de dades .....	58
6.8. Model d'implantació .....	61
6.9. Retorn del servei:.....	61
6.10. Resum de les millores .....	63
7. Requisits de les eines d'Intel·ligència Artificial.....	67
8. Annex I. Exemple d'informe mensual amb dades reals del 2025 (necessari per calcular l'esforç i volum del servei).....	68





Administració  
Oberta de  
Catalunya

## 1. Introducció

### 1.1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'acompanyament, altes tècniques dels serveis i millora contínua dels serveis, a les persones usuàries dels productes i serveis del Consorci Administració Oberta de Catalunya (en endavant, AOC).

Aquestes tasques són principalment de caràcter tècnic i especialitzat, tal i com es descriu a cada apartat del present document, tot i que també s'atendran les consultes no tècniques que pugui arribar al servei.

Aquest objecte es divideix en 4 blocs, que es detallen a continuació:

- Acompanyament a usuaris: atenció a persones usuàries dels serveis de l'AOC, dividint-se aquells principalment en ciutadania-empreses i administracions públiques.
  - Acompanyament i millora de la qualitat percebuda
- Acompanyament digital inclusiu: servei d'acompanyament a la tramitació.
- Altes de serveis: gestió de les altes, baixes i modificacions del Servei per als ens sol·licitants.
- Millora contínua dels serveis: dedicada a analitzar les peticions d'acompanyament recurrents, gestionar suggeriments, millorar continguts i proposar millores dels serveis.

### 1.2. Context i eixos de transformació del servei

La Unitat de d'acompanyament i capacitació de l'AOC, necessita evolucionar el servei actual cap a un model basat en la omnicanalitat i l'automatització, amb l'objectiu d'acompanyar els usuaris dels seus serveis allà on es trobin, garantint alhora que sigui de la forma més eficient i assegurant un tracte personalitzat i de qualitat, per respondre a les necessitats de cada usuari amb proximitat i respecte.

En el mateix sentit, tot i que en el model actualment vigent no es contemplava el treball remot com a sistema de garantia de la continuïtat, ara passa a ser un requeriment obligatori del mateix.





Administració  
Oberta de  
Catalunya

Durant l'execució del contracte, l'adjudicatari ha de participar en l'evolució del servei cap a un **sistema de gestió integrada omnicanal**, per a totes les interaccions amb els usuaris de l'AOC, i s'ha de plantejar un model de migració i transició del servei actual el més transparent possible per a l'usuari, minimitzant l'impacte sobre l'operativa dels agents.

També ha de **flexibilitzar** la prestació del servei per absorbir pics en la demanda, introduir **nous models i solucions de treball**, millorar l'**adaptabilitat de la plataforma** i protegir la infraestructura tecnològica **davant de situacions d'emergència o esdeveniments que impactin en el servei**, així com la capacitat de donar resposta eficientment a les necessitats d'activació de nous serveis.

### 1.3. Requisits, valoració i millores:

#### 1.3.1. Requisits generals

- Garantir la continuïtat del servei, davant de situacions d'emergència locals o globals, com la viscuda el 2020 amb la COVID-19.
- Disposar de les eines i sistemes necessaris actuals i futurs per evolucionar el servei i dur a terme les tasques encarregades de manera eficient i eficaç.
- Capacitat de desenvolupar totes les tasques recollides en aquest document en modalitat de teletreball.
- Capacitat de resposta per organitzar nous serveis a curt termini.
- Capacitat per organitzar serveis imprevistos d'emergències o contingències.
- Capacitat per atendre desbordaments d'altres serveis.
- Atendre als usuaris en nom de l'AOC, d'acord amb els criteris de servei definits.
- Resoldre amb eficàcia i eficiència les demandes relatives als serveis prestats.
- Transmetre als usuaris la voluntat d'estar al seu servei.
- Oferir un tracte respectuós i empàtic cap als usuaris, promovent una comunicació clara que fomenti la confiança de l'usuari.
- Vetllar per mantenir la confiança dels usuaris en els serveis de l'AOC.





Administració  
Oberta de  
Catalunya

- Mantenir i millorar, en la mesura del possible, els nivells de qualitat que actualment té el servei.
- Vetllar per mantenir el talent i evitar la rotació dels membres de l'equip.

### 1.3.2. Criteris generals de valoració

Es recomanable que les ofertes es presentin amb la mateixa estructura i ordre del Plec de Prescripcions Tècniques, fent referència al número de cada paràgraf i/o apartat.

• Cal considerar que:

- No es tindran en consideració altres agrupacions de continguts que no siguin els apartats i subapartats del PPT, quan així hagi estat requerit.
- Tampoc es tindran en consideració les referències genèriques al PPT o la reproducció del text del mateix. Es demana concreció i detall amb una proposta treballada. Les propostes que no ho compleixin no rebran cap punt com a criteri d'adjudicació subjecte a judici de valor.

Entre els plans i protocols que s'han de presentar amb l'oferta, els següents s'han d'adjuntar en un dossier a banda i hauran de fer referència als continguts del plec, mantenint qualitat i coherència amb l'àmbit del contracte.

- Pla d'implantació
- Retorn del servei

Si en aquest plec no s'especifica el contrari, tots els requisits i ofertes han d'estar disponibles operativament, des del primer dia de servei.

Pel que fa concretament a la valoració de les solucions tecnològiques de què es val el servei, es tindran en compte les que prestin una millor gestió i aprofitament dels recursos, sense perdre la qualitat en la prestació del servei.

Es valorarà que les solucions:

- No siguin contradictòries amb el model de servei.
- Siguin coherents amb el conjunt dels requisits.
- S'expliquin de forma clara i concisa.
- Siguin de fàcil implementació i ús.



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 8 de 68

Administració  
Oberta de  
Catalunya

CONSORCI AOC

- Estiguin contrastades funcionalment.
- Estiguin documentades operativament i tècnicament, no comercialment.
- Generin eficiències funcionals o econòmiques.
- No generin cap tipus de despesa addicional, ni durant la implantació, ni posteriorment.

Durant el procés de valoració de les ofertes es pot requerir la visita a la seu del licitador, per valorar les instal·lacions o veure el funcionament de les eines i sistemes oferts.

### 1.3.3. Requisits d'obligat compliment

Es consideren requisits d'obligat compliment totes les indicacions d'aquest document, excepte els punts concrets explicitats com a millores opcionals.

L'incompliment d'un d'aquests requisits son causa d'exclusió.

Aquests requisits, a més dels criteris generals, es valoraran prenent com a base:

- El compliment total de la funcionalitat sol·licitada
- El compliment dels terminis exigits
- Explicació detallada de cadascun d'ells a les ofertes presentades

### 1.3.4. Millores

Són els que van precedits de les següents referències:

- Millora amb valoració quantitativa: MQT
- Millora amb valoració qualitativa: MQL

Aquests millores, a més dels criteris generals, s'avaluaran prenent com a base:

- El compliment de l'objecte de la millora
- El compliment del termini d'implantació
- Explicació detallada de cadascun d'ell a les ofertes presentades





Administració  
Oberta de  
Catalunya

Totes les millores opcionals que impliquin un desenvolupament funcional i/o tecnològic han d'estar implantats en un termini màxim de 90 dies, des de l'inici del servei, excepte per aquells ens els què s'indiqui un termini diferent de forma expressa.

Totes les millores opcionals qualitatives i quantitatives hauran d'estar justificats documentalment de forma clara i ajustada al que es demana. En cas contrari no es tindran en consideració a les valoracions.

CONSORCI AOC

## 2. Acompanyament a usuaris

### 2.1. Objectius

- Assumir les tasques d'acompanyament amb l'objectiu d'atendre les peticions i alliberar d'aquesta gestió, tant com sigui possible, als següents nivells del Consorci AOC.
- Gestionar els canals d'acompanyament del Consorci AOC definits en aquest plec.
- Assumir les tasques d'acompanyament de nivell especialista/tècnic amb l'objectiu d'atendre el màxim nivell de peticions possibles, i alliberar d'aquesta gestió als altres nivells del Consorci AOC.
- Vetllar per la contínua qualitat del servei realitzant un seguiment rigorós i continu del mateix.
- Vetllar pel correcte escalat de les peticions tot informant al Consorci AOC de les debilitats formatives detectades així com proposar millores al respecte.
- Mantenir una presència constant del servei d'acompanyament als canals socials i internament.

### 2.2. Tasques

Gestió de les peticions d'acompanyament

10



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 10 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

- Resolució de les peticions d'acompanyament relatives a l'ús dels productes i serveis que el Consorci AOC ofereix actualment i tots aquells que s'incorporin posteriorment al catàleg de serveis.
- Identificació de l'usuari que contacta amb el servei d'acompanyament. El grau d'identificació anirà d'acord amb els criteris establerts pel Consorci, els procediments on es detalla es faran arribar a l'empresa guanyadora del concurs.
- Registre en línia de la informació de les peticions d'acompanyament (consultes, sol·licituds, incidències, queixes i propostes de millora). Caldrà fer seguiment de les peticions dins del tiquet corresponent, sense generar-ne de nous innecessàriament. El registre es realitzarà utilitzant l'eina que el Consorci AOC utilitzi a nivell corporatiu. Tota entrada, amb independència del canal utilitzat, generarà un tiquet a l'eina amb l'objectiu de facilitar el seguiment i la posterior auditoria del servei.
- Escalat als agents especialistes de:
  - La casuística que no pugui ser resolta en el primer nivell d'atenció a usuaris per manca d'eines o accés a certs nivells d'informació, reservades a nivells superiors i identificar les millores que evitaran futurs escalats pel mateix motiu.
  - Les peticions dels usuaris que determini el Consorci i que, en atenció a criteris com que siguin col·laboradors, socis tecnològics o altres criteris de negoci, requereixin un tracte directe i especialitzat. Les peticions tractades d'aquesta forma són el que internament es coneix com a canal preferent o de col·laboradors.
- Acompanyament en la realització de campanyes i comunicacions del Consorci AOC.
- Gestió i control de les sol·licituds de certificats de prova de les administracions públiques catalanes.
- Executar i gestionar l'acompanyament (consultes bàsiques sense tractament de dades) a través de xat i xarxes socials.
- Controlar el compliment dels Acords de Nivell de Servei.

Detecció de patrons i alarma

- Analitzar l'activitat diària per detectar patrons que indiquin l'existència d'una afectació general d'un o més d'un servei i avisar als responsables de l'AOC.

	Doc. original signat per: Carlos Rodríguez Gutiérrez 10/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 10/06/2029	Data creació còpia: 10/06/2026 14:38:32
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ   0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW	Pàgina 11 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

- Proposar, en base a l'experiència diària, millores als serveis i als materials d'acompanyament que permetin reduir el nombre de peticions creades.
- Analitzar les estadístiques de l'activitat de forma periòdica per tal de detectar les millores, evolutius o canvis als serveis i als materials d'acompanyament que permetin reduir el nombre de peticions d'acompanyament creades.

***MQL 1:** es valorarà si aquesta anàlisi de detecció de millores i patrons es fa amb una Intel·ligència Artificial. Es requereix un pla per a la seva implementació, que inclogui la metodologia prevista, les eines tecnològiques que s'utilitzaran, els criteris d'avaluació de resultats i les mesures per garantir la transparència i l'ètica en l'ús de la IA. Aquesta IA serà a nivell estadístic i en cap cas es tractarien dades personals de ciutadania i administracions. Caldrà aportar emplenat l'Annex 10 del PCAP en cas d'oferir aquesta millora (cada Sistema d'IA haurà de tenir el seu propi Annex 10).*

Creació i manteniment de la documentació interna d'acompanyament

- Gestionar, implementar, definir i mantenir la documentació del servei, en els termes definits al plec, i amb l'objectiu de fer l'atenció a l'usuari el més homogènia i efectiva possible.
- Elaboració i manteniment d'argumentaris, procediments i FAQ's internes necessàries per al funcionament del servei d'acompanyament. Aquests materials es mantindran en un portal d'acompanyament privat per als agents, proveït pel Consorci AOC.

Documentació i comunicació

- Mantenir els materials d'acompanyament actualitzats (web AOC, portals d'acompanyament, documents, Campus, etc.) i vetllar per la seva millora contínua en base als comentaris dels usuaris i a la seva pròpia experiència.
- Elaborar els informes interns mensuals de serveis en els que es detalli el volum i el grau de compliment dels ANS així com altres indicadors de qualitat que el Consorci AOC determinarà a l'inici de la prestació del servei.

Suport a la formació

- Resolució dels dubtes de funcionament i accés als cursos plantejats pels alumnes a través del correu [formacio@aoc.cat](mailto:formacio@aoc.cat) i també per la resta de canals.

Xarxes socials





Administració  
Oberta de  
Catalunya

- Correspondrà a l'adjudicatari la dinamització de les xarxes socials que l'AOC determini.

Actualment, aquesta activitat es limita a Twitter on es publica un mínim d'un tuit diari sense comptar les alertes d'estats dels serveis, que es publiquen automàticament quan es produeixen.

Per tal d'agilitzar la gestió, l'adjudicatari utilitzarà una eina que permeti la programació de les publicacions com, per exemple, Hootsuite. El cost de l'eina serà a càrrec de l'adjudicatari.

- Mensualment, l'adjudicatari enviarà a l'AOC el text i data de publicació dels tuits previstos per al proper mes amb consells, recordatoris, trucs, etc., sense perjudici dels tuits addicionals que es publiquin segon sigui l'actualitat i activitat diària.
- També correspondrà a l'adjudicatari la vigilància de l'activitat dels comptes en seguiment per tal de retuitar els continguts que siguin d'interès pels usuaris.
- Dinamitzar les xarxes socials del servei d'acompanyament mitjançant la publicació de dades rellevants d'activitat, fites del servei d'acompanyament, novetats, etc. de forma constant i sostinguda en el temps.

#### Campus de formació AOC

Tasques administratives referent a la gestió de l'alumnat (es tracta de tasques diferents al contracte AOC 2026-2):

- Recepció i registre de peticions de formació rebudes pels caps de servei del Consorci AOC.
- Gestió de les convocatòries dels seminaris en viu.
- Classificació i derivació de les peticions als responsables corresponents.
- Comunicació amb les persones interessades per resoldre dubtes, confirmar inscripcions o proporcionar informació addicional.
- Suport administratiu en l'organització de formacions externes (convocatòries, certificats, etc.).
- Recollida i sistematització de necessitats formatives detectades.
- Actualització periòdica dels materials formatius (guies, presentacions, vídeos, tutorials, ...).
- Vetllar per la coherència, accessibilitat i qualitat dels continguts.
- Col·laboració amb formadors per incorporar millores o novetats.





Administració  
Oberta de  
Catalunya

- Recollida i anàlisi de dades sobre l'activitat formativa (assistència, satisfacció, impacte...).
- Elaboració d'informes periòdics per a la direcció o responsables de formació.
- Detecció de tendències o mancances i propostes de millora a partir de les dades recollides.
- Participació en reunions amb altres àrees per coordinar necessitats i activitats formatives.
- Manteniment d'un registre actualitzat de tota l'activitat formativa realitzada o prevista.
- Garantir una atenció acurada i proactiva als diferents perfils d'usuari (ciutadania/empresa i administracions), tant interns com externs.

#### Blog de serveis

- Correspondrà a l'adjudicatari la dinamització del blog de serveis de l'AOC ([www.aoc.cat](http://www.aoc.cat)).  
Es faran, com a mínim, dues publicacions mensuals a cascuna de les categories del blog de forma que quedin repartides al llarg de totes les setmanes.
- Mensualment, l'adjudicatari enviarà a l'AOC el text i data de publicació previstos per al proper mes amb novetats, consells, recordatoris, trucs, etc., sense perjudici dels posts addicionals que es publiquin segons sigui l'actualitat i activitat diària.

#### Servei d'emergències

- El servei d'atenció d'incidències bloquejants (emergències) mitjançant un sistema de bústia de veu a la mateixa centraleta d'atenció ordinària del servei que, en cas de trucada fora de l'horari d'atenció, alertarà a un agent de guàrdia qui retornarà la trucada a l'usuari en un termini inferior a 5 minuts.
- Es realitzaran les comprovacions que es determinin per a cada servei i s'escalarà la incidència als equips tècnics si es replica el problema reportat per l'usuari.
- Són objecte d'aquest servei només les incidències bloquejants (afectació completa o molt greu d'un servei), motiu pel què, per a la resta, s'indicarà a l'usuari que la seva petició d'acompanyament serà tractada durant l'horari ordinari del servei.





Administració  
Oberta de  
Catalunya

- Aquest servei comença un cop acaba el servei ordinari (incloses les millores horàries proposades) fins que comenci novament aquest servei ordinari. És a dir, cobreix les hores del dia no incloses en el servei ordinari.

### 2.3. Càrrega del servei

L'horari de treball l'equip haurà d'estar dimensionat per atendre la càrrega habitual del servei (veure annex I exemple d'informe mensual amb dades reals del 2025 necessaris per calcular l'esforç i volum del servei). Una petició no es correspon a una trucada o a un correu electrònic en relació 1 a 1, ja que es pot rebre més d'una trucada o més d'un correu electrònic en relació a un mateix número de petició.

Com es pot observar a l'annex, no tots els mesos tenen la mateixa càrrega de feina. Les variacions de la càrrega, ja sigui augmentant o disminuint, són degudes a:

- Factors estacionals:
  - Factors propis de l'època de l'any (jornada intensiva, vacances, agost, desembre...)
  - Campanyes relacionades amb l'ús dels certificats (per exemple: campanya de renda)
  - Subvencions o serveis que les APC tramiten a través d'EACAT, amb una durada determinada, i amb un pic en les dates de finalització.
- Factors relacionats amb l'evolució dels serveis: les millores i canvis en les aplicacions i serveis, poden generar augments de la demanda d'acompanyament
- Factors normatius: l'aprovació de noves disposicions normatives pot generar obligacions que derivin en un augment de l'ús dels serveis del Consorci AOC i, per tant, de les peticions d'acompanyament dels mateixos.

### 2.4. Canals de servei

El Servei d'acompanyament és el primer nivell d'atenció de l'AOC en els canals següents:

- Telèfon gratuït 900 90 50 90.
- Telèfon geogràfic 931 223 223 per fora de l'Estat.
- Telèfon de la recepció de les oficines de l'AOC (veure punt 2.8.1) 932 72 40 00.
- Missatgeria instantània (actualment, xat).

15



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 15 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

- Formulari web de consultes.
- Xarxes socials.
- Qualsevol altre sistema de comunicació/relació amb els usuaris que pugui sorgir i que el Consorci AOC decideixi utilitzar.

Totes les trucades i el cost de la línia de telèfon serà assumida per l'adjudicatari.

## 2.5. Horaris

Canals: telèfon, missatgeria (xat i formulari) i xarxes socials.

Es consideren festius quan ho siguin a tota Catalunya. Els festius locals del municipi on estigui ubicada la plataforma es consideren laborables a tots els efectes.

Dins d'aquests horaris es presten tots els serveis en actiu.

Cal garantir la màxima presència d'agents en els moments de més activitat, que es produeixen principalment entre les 09:30 i les 14:00h.

### Horari per a les administracions públiques:

De 08:00 a 15:00. Per a incidències bloquejants, de 15:00 a 21:00.

### Horari per a la ciutadania i les empreses:

De 08:00 a 21:00, de dilluns a divendres i de 09:00 a 14:00 els dissabtes.

	Acompanyament administracions públiques	Acompanyament ciutadania i empreses
DL-DV: 08:00-16:00	✔	✔
DL-DV: 16:00-21:00	⚠	✔
Dissabtes: 09:00 a 14:00	✘	✔
Resta d'hores i festius a tot Catalunya	✘	✘
	✔ Servei ordinari ✘ No servei ⚠ Acompanyament incidències bloquejants	

***MQT 1: ampliar les hores del servei:***

*Ampliar les hores del servei (màx. 3,5 punts):*





Administració  
Oberta de  
Catalunya

- *Administracions públiques – servei ordinari fins (màxim 1,5 punts no acumulables):*
  - 16:00 – 17:00 (0,5 punts)
  - 16:00 – 19:00 (1 punt)
  - 16:00 – 22:00 ( 1,5 punts)
- *Ciutadania – servei ordinari fins (màxim 2 punts acumulables):*
  - DL- DV 21:00h – 22:00 (0,5 punts)
  - Dissabtes 14:00 – 15:00 (1,5 punt)

## 2.6. Tipus de serveis, segons la seva durada

### Serveis permanents

Serveis que es mantenen durant tot l'any.

### Serveis eventuais

Serveis tipus campanya, habitualment especialitzats, que es presten esporàdicament.

Poden ser:

- **Planificats:** formen part d'una campanya o acció prevista i permeten una organització i tractament estandarditzat. (p.e. campanya per avisar als usuaris d'un canvi d'eina o d'accions necessàries en un servei).
- **Imprevistos:** per causa d'esdeveniments imprevistos amb afectació social que requereixen una mobilització de recursos i una actuació immediata (p.e. COVID-19 o un desastre natural).

## 2.7. Idiomes

El servei s'atén en català, però s'adequa a l'interlocutor per a castellà. Per tant, tots els agents han de ser bilingües en català i castellà.

Els agents d'atenció telefònica han de parlar el català amb una pronunciació i dicció correctes. S'accepten les formes dialectals.

Els textos escrits que s'hagin d'enviar a un organisme dins l'àmbit lingüístic català es redacten sempre en català.





Administració  
Oberta de  
Catalunya

Atès que la contractació de recursos humans es pot fer després de l'adjudicació, abans de l'inici de la prestació del servei, l'AOC pot requerir, de forma aleatòria o total, la còpia de les titulacions que acreditin l'oferta feta.

### 2.7.1. Català

El personal del servei, agents i estructura, ha de tenir el nivell C1 (C) de català, acreditat o equivalent.

**MQT 2:** *Es valorarà que l'agent encarregat de gestionar les xarxes socials tingui el nivell C2 (D) de català, acreditat o equivalent.*

**MQT 3:** *Un agent amb coneixements acreditables en aranès a través d'un títol oficial o amb un certificat de formació en una escola d'idiomes d'un mínim de 15 hores lectives.*

## 2.8. Atenció telefònica

### 2.8.1. Recepció de trucades. Centraleta amb IA

Tot i que l'AOC disposa d'un agent virtual amb IA generativa que tracta les peticions d'acompanyament en primera instància mitjançant el seu coneixement dels materials d'acompanyament, el proveïdor haurà de facilitar el seu propi agent virtual d'IA a la centraleta per tal d'oferir les funcions enumerades posteriorment.

El cost de l'agent i de les tasques d'integració serien assumides per l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà de garantir que aquesta IA pugui atendre també les trucades dels usuaris, substituint d'aquesta forma al tradicional menú d'opcions numèriques.

A més a més, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que la solució de centraleta intel·ligent amb IA permeti la captura, estructuració i transferència automatitzada de coneixement generat durant les interaccions amb els usuaris (trucades, transcripcions, intents de consulta, classificacions, sentiments, problemes recurrents, etc.) cap a l'agent virtual amb IA de l'AOC vinculat a la plataforma de peticions. L'objectiu és establir una interoperabilitat entre agents d'IA per tal d'ampliar les bases de coneixement d'aquests agents.





Administració  
Oberta de  
Catalunya

Caldrà garantir en tot cas que les interaccions del bot compleixin amb la normativa de seguretat i protecció de dades i amb el Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel que s'estableixen normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial (RIA).

**Funcions principals de la centralita telefònica amb IA:**

1. **Reconeixement de veu natural (NLP - Processament de Llenguatge Natural):** la IA ha d'entendre i processar el llenguatge natural de l'usuari, permetent-li parlar lliurement sense necessitat de seguir un menú d'opcions predefinit. Per exemple, en lloc de pressionar tecles, l'usuari pot simplement dir: "No recordo el PIN de la meva T-CAT" o "On puc obtenir l'idCAT?".
2. **Canvi d'idioma automàtic:** la centralita ha de poder detectar l'idioma de l'usuari i oferir-li una interacció en aquell mateix idioma, sense necessitat de seleccionar prèviament una opció d'idioma. Això millora l'accessibilitat i l'experiència de l'usuari.
3. **Anàlisi i respostes instantànies:** proporcionarà respostes ràpides i precises, basades en les interaccions prèvies amb altres usuaris, preguntes freqüents o fins i tot l'historial de l'usuari.
4. **Resolució d'incidències i consultes sense intervenció humana:** oferirà sempre una primera resposta ràpida sense necessitat de redirigir la trucada a un operador, estalviant temps a l'usuari. Igualment, preguntarà si el seu dubte ha estat resolt abans d'escalar la trucada a un agent.
5. **Desviació intel·ligent:** la IA serà capaç de dirigir automàticament la trucada a l'agent adequat, en funció de les sol·licituds de l'usuari, sense necessitat d'intervenció humana directa. Per exemple, si l'usuari menciona que té un problema amb una licitació, la IA pot transferir la trucada als agents especialistes en contractació pública sense que l'usuari hagi de navegar per menús complicats.

Igualment, la IA sabrà si la consulta es troba dins de l'horari del servei i la transferirà si cal a un agent disponible. En cas contrari, oferirà a l'usuari la possibilitat:

- Tornar a trucar dins de l'horari del servei.
- Rebre una trucada des del servei en l'horari que indiqui.
- Crear una petició d'acompanyament amb les dades que la IA li anirà demanant.



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al [web csv.gencat.cat](http://web.csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 19 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

6. **Interacció personalitzada:** la IA recordarà l'usuari i adaptarà les respostes a les seves necessitats específiques. Per exemple, si l'usuari ha mencionat en el passat que prefereix parlar amb un agent d'acompanyament en concret, la IA pot tenir en compte aquesta preferència.
7. **Resposta proactiva:** la centralita podrà detectar situacions que requereixin atenció immediata, com un client que truca repetidament, i oferir una solució o escalar la trucada a un humà si és necessari.

**MQL 2:** es valorarà que la centralita d'atenció telefònica, un cop traslladi la trucada a un agent, ofereixi traducció simultània a través de IA, de forma que permeti interactuar als agents en l'idioma de l'usuari de forma transparent. Caldrà aportar documentació justificativa d'aquesta solució. Caldrà aportar emplenat l'Annex 10 del PCAP en cas d'oferir aquesta millora (cada Sistema d'IA haurà de tenir el seu propi Annex 10)

**Característiques destacades:**

- **Interfície conversacional fluida:** ja no hi ha més menús interminables d'opcions; l'usuari pot simplement expressar la seva necessitat i la IA ho entén.
- **Accessibilitat:** funciona les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, oferint acompanyament continu sense necessitat d'esperar per un agent humà.
- **Optimització del temps:** reducció del temps d'espera al evitar la necessitat de navegar per múltiples menús i obtenint respostes immediates.

Aquest tipus de sistema està basat en tecnologies de **processament de llenguatge natural (NLP)** i **machine learning (aprenentatge automàtic)** per adaptar-se i millorar amb el temps. En eliminar els menús tradicionals i permetre una conversa més fluida, es millora l'experiència de l'usuari i s'optimitza l'atenció al client.

La disponibilitat mínima del sistema serà del 99,99%.

El temps de restabliment en cas de caiguda del servei ha de ser inferior a 1 hora en dies laborables de 08:00 a 19:00, i inferior a 4 hores la resta del temps. Durant el temps d'indisponibilitat del servei s'ha de posar immediatament en funcionament mecanismes alternatius d'atenció que substitueixin temporalment les funcions de les IVR. Qualsevol cost derivat del període d'indisponibilitat de les IVR corre a càrrec del proveïdor.

Es preveu que el Servei d'acompanyament pugui assumir, si així es requereix, l'atenció de la centralita telefònica de l'AOC a petició expressa.

**2.8.2. Sala d'espera**

	Doc. original signat per: Carlos Rodríguez Gutiérrez 10/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 10/06/2029	Data creació còpia: 10/06/2026 14:38:32
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  	Pàgina 20 de 68
		0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW	



Administració  
Oberta de  
Catalunya

Quan la trucada no pugui entrar per ser atesa, ha d'entrar en un sistema de sala d'espera virtual.

El sistema ha de poder calcular la posició i el temps d'espera de cada trucada en cua i ha de fer possible la presa de decisions d'encaminament i tractament de la trucada segons aquest paràmetre.

Ha de tenir la possibilitat d'associar seqüències de fragments d'àudio de qualsevol tipus (locucions, música, ràdio, etc.) en les cues d'espera.

Ha de tenir la possibilitat d'incloure missatges en les cues d'espera que s'emetin a intervals programats. Ha de ser possible definir aquests missatges i la seva seqüència de forma independent, segons l'especialitat.

El cicles de la sala d'espera, independentment de la seqüència que es determini, han de seguir aquest patró:

1. La posició d'espera.
2. Missatges generals o específics per a cada especialitat, amb arxius d'àudio.
3. Música (sense drets de propietat intel·lectuals tancats) per completar el cicle de temps determinat.
4. Oferta de retorn de trucada per saturació (retrucada).

La gestió de les locucions de la sala d'espera, tant el contingut dels missatges com la durada dels cicles de la sala d'espera, ha de ser flexible i han de poder modificar-se des d'operativa, de forma senzilla i immediata, sense necessitar de la intervenció de tècnics.

Els formats i qualitat d'àudio suportats a la sala d'espera han de ser compatibles amb els sistemes de veu de la plataforma i amb qualitat suficient per ser clarament comprensibles per als ciutadans. Si no fos així, l'AOC pot exigir àudios millorats que han de ser proporcionats pel proveïdor en el termini més curt possible.

***MQL 3: oferir missatges informatius del temps, curiositats històriques, consells de seguretat, etc. durant el temps d'espera.***

### 2.8.3. Transferència interna de trucades





Administració  
Oberta de  
Catalunya

La transferència de trucades, s'ha de gestionar en base a tres principis:

1. L'alliberament de la trucada per part de l'agent que fa la transferència, sense haver d'esperar resposta.
2. Que la persona que truca no hagi de repetir el motiu de la consulta.
3. Que es gestioni la inaccessibilitat del receptor.

Les transferències de trucades entre agents de la plataforma han de ser sempre tutelades mitjançant una nota escrita o de veu.

Les transferències entre agents entren a la sala d'espera.

L'agent receptor, abans d'atendre la trucada, ha de poder visualitzar o escoltar la nota de l'agent que li fa la transferència.

#### 2.8.4. Retrucada (Call me back), trucada activa i emissió de trucada.

Com ja s'ha explicat amb l'agent IA, la sala d'espera ha de tenir un dispositiu automàtic per recollir el motiu i les dades mínimes de contacte, per fer una atenció posterior. Entre aquestes dades, s'inclou la franja horària i dia de preferència per rebre una retrucada.

Un cop concertada l'hora de la trucada, l'usuari rebrà un missatge, pel canal que determini l'AOC, confirmant l'hora i el dia.

L'activació o desactivació de la retrucada (call me back) s'ha de poder fer des de l'operativa, de forma senzilla i immediata, sense necessitat de tècnics. Aquesta activació o desactivació també s'ha de poder fer manualment i automàticament, en funció de la posició d'espera i la procedència de la trucada.

S'oferirà igualment el servei de trucada activa, mitjançant el qual, és el primer nivell qui truca als usuaris que així ho demanin. L'usuari decidirà, a través d'una cita prèvia, quina franja horària vol que el Servei d'acompanyament el truqui. Caldrà garantir, com a mínim, un agent disponible per oferir franges de 30 minuts entre les 9 i les 18h, de dilluns a divendres.

Per donar resposta a l'activació dels processos de retrucada (call me back) de sales d'espera, ha de disposar d'un sistema automàtic d'emissió de trucades que permeti el control d'intents i de contactes efectius.

La plataforma ha de ser capaç de gestionar campanyes de trucades sortints i ha de permetre als agents gestionar conjuntament contactes entrants i sortints.





Administració  
Oberta de  
Catalunya

S'ha de poder parametritzar un nombre màxim d'intents de trucada de forma estructurada en el temps. Un cop assolit aquest nombre màxim, s'ha de poder enviar un SMS automàtic indicant-li a l'usuari que no hem pogut contactar amb ell.

En els informes d'activitat es separaran els conceptes de la recepció i emissió.

**MQ4:** *oferir un pla detallat de la prestació de la trucada activa, amb franges, recursos i eines per gestionar les cites.*

**MQT 4:** *més d'un agent disponible per a la trucada activa a cada franja.*

**MQT 5:** Disposar de la certificació de la **ISO 18295 (Customer Contact Centers)**.

### 2.8.5. Gestions dels agents

Els agents, en el lloc de treball, han de disposar d'una configuració adequada en tot moment, per l'execució de les plataformes que l'AOC posi a disposició del servei. Alhora, han de poder realitzar de forma eficient totes les funcions que els pertoqui, requerides en aquest plec.

Tots els llocs han d'estar configurats per treballar amb un sistema omnicanal de cua única i prioritat regulable.

D'acord amb les especialitats que gestioni, cada agent ha d'accedir, des del seu lloc de treball, a múltiples programaris i de diferents tipus: webs, aplicacions client/servidor, entorns de proves, etc. I tot plegat pot estar obert simultàniament.

Els agents han de gestionar el temps de conversa i administratiu per:

- Atendre les interaccions dels diferents canals previstos en aquest plec
- Treballar amb multiskill
- Cercar informació
- Escalar a través de programari
- Transferir trucades
- Fer escolta activa
- Activar la retrucada
- Tipificar els motius de consulta
- Comunicar incidències





Administració  
Oberta de  
Catalunya

- Passar auditories i avaluacions
- Fer formació

Tot plegat, pot fer que la seva feina sigui complexa i ineficient. Per tant cal que l'escriptori d'agent sigui el més unificat, usable i operatiu possible.

El proveïdor ha d'aportar un model d'escriptori de l'agent el màxim d'unificat i amb capacitat de configurar-se en funció del perfil de l'agent, per garantir la correcta operativa diària.

**MQT 6:** *Disposar de formació (acreditable mitjançant la presentació del certificat/diploma en el moment de la presentació de l'oferta) de qualsevol curs referent a l'àmbit d'atenció telefònica.*

*Aquest curs ha de contenir un mínim de 30 hores formatives en el seu programa. Per tal d'atorgar la totalitat dels punts d'aquesta millora, aquest curs s'haurà de presentar per cadascun dels membres mínims descrits en l'adscripció de Mitjans (5 agents de primer nivell i 2 especialistes).*

*En cas d'ofertar la millora d'equip mínim establerta en la MQT11, cal tenir en compte que els perfils ofertats han de disposar també de del certificat de formació referent a l'àmbit d'atenció telefònica per obtenir els 0,5 punts d'aquesta millora.*

**MQT 7:** *oferir atenció escrita i telefònica en els idiomes d'anglès i francès.*

## 2.9. Atenció als canals digitals

Amb l'estructura funcional i de coneixement del Centre d'atenció a l'Usuari de l'AOC, des del primer dia, s'ha de donar servei a les consultes que arribin a través de xarxes socials, missatgeria instantània, o altres sistemes digitals que puguin sorgir en el futur.

L'atenció als canals digitals està subjecta a una millora contínua per aprofundir en la qualitat de les interaccions per aquests mitjans.

No obstant, s'han de realitzar propostes alineades amb les necessitats d'innovació del servei, com per exemple la introducció d'automatitzacions en l'atenció per xats de text amb plataformes que permetin una integració senzilla amb els canals digitals del servei.

### 2.9.1. Atenció de xarxes socials i missatgeria instantània (xat).

El servei d'atenció s'ha de fer amb aquests requisits bàsics:





Administració  
Oberta de  
Catalunya

- Fer-se en l'horari ordinari del servei i coincidir en tot cas amb el d'atenció telefònica, inclús en serveis eventuais planificats o imprevistos així com situacions d'emergència.
- El final d'aquesta atenció serà 30 minuts abans del final de l'horari ordinari per evitar deixar xats en espera fins el dia següent.
- Els idiomes de recepció i tractament són el català i el castellà.
- La tipificació de les interaccions es fa de la mateixa manera que per a la resta de canals.

### 2.9.2. Sistema de gestió de xarxes socials

Els perfils i comptes de xarxes socials s'han de gestionar amb les solucions que indiqui l'AOC per personal especialitzat (p.e. Hootsuite o Metricool). El seu cost serà assumit pel proveïdor. El flux i el nivell de resposta el determina l'AOC.

### 2.9.3. Sistema de gestió de missatgeria instantània. Xat

L'atenció per missatgeria instantània s'ha de gestionar amb les solucions que indiqui l'AOC, que serà qui determini el flux i el nivell de resposta.

### 2.9.4. Atenció de consultes mitjançant formulari web

Els portals d'acompanyament del Consorci AOC contenen formularis de contacte que permeten als usuaris obrir peticions d'acompanyament de forma estructurada. Aquestes peticions entren automàticament a l'eina de gestió.

### 2.9.5. Navegació assistida

L'AOC proporcionarà eines que permetin fer aquesta tasca amb la finalitat de resoldre peticions que, per motiu que sigui, s'estiguin allargant de forma innecessària i es puguin resoldre molt més ràpidament amb una vídeo-conferència.

La navegació assistida ha de garantir que en cap cas es pugui prendre el control remot de l'equip de l'usuari. Així, l'assistència ha de ser només a nivell de visualització de la pantalla de l'usuari amb indicació del que calgui que faci.

L'eina de visualització remota pot ser proveïda per l'empresa adjudicatària però haurà d'estar personalitzada amb la imatge de l'AOC i garantir les connexions concurrents que el servei necessiti per al seu correcte funcionament.



Administració  
Oberta de  
Catalunya

En qualsevol cas, correspondrà a l'AOC decidir quina eina es fa servir, ja sigui la seva pròpia o la de l'empresa adjudicatària.

## 2.10. Acompanyament i millora de la qualitat percebuda

Amb l'objectiu de millorar la qualitat percebuda del servei per part de les persones usuàries, es demana ampliar les funcions que desenvolupen els agents del Servei d'acompanyament, incorporant accions proactives i d'acompanyament que contribueixin a una atenció més humana, propera i orientada a resultats.

A continuació es detallen les tasques, amb la seva corresponent explicació i motivació:

### Trucada de seguiment un cop resolta la incidència

Els agents poden contactar de manera proactiva amb els usuaris després de la resolució d'una incidència per confirmar que la solució ha estat efectiva i satisfactòria. Aquest seguiment també permet detectar possibles problemes no resolts completament i transmet confiança a l'usuari, ja que mostra un interès continu per part del servei per garantir que el problema no es repeteixi. Així, l'usuari percep que el servei no només resol incidències, sinó que també es preocupa pel seu benestar i satisfacció a llarg termini.

### Explicació clara de la solució aplicada

És important que els agents expliquin de manera detallada, però comprensible, el procés que s'ha seguit per resoldre la incidència. Aclarir què s'ha fet i per què pot ajudar l'usuari a entendre millor la solució i reduir la possibilitat que es tornin a generar dubtes o malentesos. Quan l'usuari comprèn el procés, no només se sent més satisfet, sinó que també es redueixen les possibilitats de noves incidències relacionades amb el mateix problema.

### Detecció de necessitats addicionals

Aprofitant el moment de contacte amb l'usuari, els agents poden preguntar si hi ha altres necessitats relacionades amb el servei o altres dificultats tècniques. Aquesta actitud d'escolta activa ajuda els agents a identificar problemes que poden no haver estat reportats inicialment, anticipant possibles futures incidències i millorant l'experiència global de l'usuari. Quan un agent és capaç de detectar altres àrees on pot ajudar, l'usuari se sent més acompanyat i percep el servei com a més complet.

26

Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 26 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

### Oferta d'informació sobre serveis complementaris

Quan els agents identifiquin que l'usuari pot beneficiar-se d'altres serveis o recursos disponibles, poden aprofitar l'oportunitat per informar-lo sobre aquests serveis. Això no només afavoreix l'ús eficient dels recursos existents, sinó que també fa que l'usuari se senti més recolzat i empoderat, ja que coneix totes les opcions a la seva disposició. L'oferta d'informació proactiva pot millorar la seva percepció de l'atenció rebuda i pot fomentar la seva confiança en el sistema global.

### Educació digital bàsica (microformació durant la trucada)

Els agents poden aprofitar cada interacció per proporcionar petits consells sobre com utilitzar millor els serveis digitals o resoldre problemes tècnics comuns. Aquest tipus de microformació pot empoderar l'usuari i millorar la seva competència digital, reduint així la dependència del servei d'atenció. Quan l'usuari se sent més competent per gestionar els seus propis problemes, la seva percepció de l'atenció rebuda millora, ja que considera que el servei no només li resol el problema, sinó que també l'ajuda a ser més autònom.

### Seguiment proactiu en casos especials / usuaris rellevants

Quan es tracten incidències greus o recurrents o amb usuaris rellevants, és important que el Servei d'acompanyament realitzi un seguiment proactiu després de la resolució. Aquest tipus de seguiment ajuda a garantir que el problema s'hagi resolt de manera definitiva i que l'usuari estigui satisfet amb la solució proporcionada. Aquest compromís continuat genera una sensació de seguretat i confiança, que millora significativament la percepció d'atenció personalitzada i eficient.

**MQL 5:** *elaborar un pla detallat de com i ens quins casos es farà aquest acompanyament i millora de la qualitat percebuda.*

**MQT 8:** *Certificats ISO 9001:2015 de gestió de la qualitat (referida als processos implicats en l'exercici de les tasques indicades en aquest document).*

## 2.11. Model tecnològic

El gràfic següent mostra el model conceptual actual de components tecnològics que es requereix per a la prestació del servei, des de l'inici de l'execució del contracte, segons les necessitats del Consorci AOC.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una plataforma telefònica amb capacitat suficient per acomodar tots els llocs de treball degudament equipats, en una única



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 27 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

plataforma, així com tenir la possibilitat de disposar de llocs d'atenció remota dins de la seva plataforma sense afectar els llocs de treball físics.

Aquesta organització obeeix a criteris de funcionalitat i per tant pot ser susceptible de canvis i adaptació segons noves necessitats del Servei.

Supervisió i explotació		
<b>Business intelligence</b>	Supervisió i escolta de trucades en temps real	Sistema de Monitorització
<b>Front-end dels agents</b>		
<b>Escriptori de gestió de peticions</b>		
<b>Funcionalitats de la centraleta</b>		
<b>Encaminament de trucades (i Agent AI)</b>	IVR	Agent Virtual (AI)
<b>Sistema de gestió remota</b>	Gravació de trucades	Gestió de trucades sortints
	Sistema de retrucada	Enquestes a usuaris i valoració del servei

### 2.11.1. Infraestructura tecnològica

Actualment es disposa d'un número de capçalera 900 i un 93, que es mantindran. També es podran afegir noves numeracions quan el Consorci AOC ho consideri necessari.

#### 2.11.1.1. Connectivitat i lloc de treball

Serà necessari establir una estructura de comunicacions que garanteixi el correcte funcionament de les eines proporcionades pel Consorci AOC i la seva coordinació tècnica mitjançant dispositius i aplicacions utilitzats per part de l'adjudicatari per a la correcta prestació del servei.

A aquests efectes, el Consorci AOC i l'adjudicatari mantindran una reunió tècnica per concretar el model de connexió que millor s'adapti a les necessitats de l'AOC.





Administració  
Oberta de  
Catalunya

L'adjudicatari haurà de garantir que els llocs de treball dels agents que desenvolupin les funcions d'atenció als usuaris descrites en el plec reuneixin en cada cas els requisits necessaris per a la correcta prestació del servei.

Així, cada lloc de treball haurà de disposar d'un ordinador amb els següents sistemes instal·lats per compte de l'adjudicatari:

- Windows 10 o superior.
- Microsoft Office 365 (versió actualitzada).
- Programari d'Antivirus actualitzat a última versió i fitxer de signatures.
- Acrobat reader (última versió actualitzada).
- Navegadors d'Internet (Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox).
- Connexió a Internet.
- Accés a correu electrònic.
- Entorn per realitzar videoconferències (Microsoft Teams, webcam, auriculars amb cancel·lació de soroll ambiental).
- Doble pantalla.

L'adjudicatari es compromet a prestar el servei d'atenció a través dels canals que estiguin habilitats per a això en cada moment: telèfon, formulari de contacte i xat.

Per a la prestació del servei s'hauran d'utilitzar les següents eines proveïdes per l'AOC:


- Dynamics Customer Service
- Wordpress
- JIRA per les incidències i peticions internes
- Altres eines pel funcionament del servei

L'accés a les aplicacions de l'AOC es realitza mitjançant VPN. En qualsevol cas, l'adjudicatari haurà d'adaptar-se als avenços tecnològics que puguin presentar-se durant els anys de vigència del contracte.

En el supòsit que el Consorci AOC incorporés altres eines a utilitzar per a la prestació del servei al llarg de la vigència del servei, haurà d'informar degudament a l'adjudicatari sobre les mateixes.

### 2.11.1.2. Eina d'enregistrament

Es requereix un sistema d'informes avançat i configurable. S'han de poder extreure informes que reflecteixin les trucades des d'un punt d'inici i es pugui observar el seguiment de la mateixa.

	Doc. original signat per: Carlos Rodríguez Gutiérrez 10/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 10/06/2029	Data creació còpia: 10/06/2026 14:38:32
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  	Pàgina 29 de 68
		0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW	



Administració  
Oberta de  
Catalunya

També es requereix poder accedir a la base de dades directament per a extreure dades específiques (número de vegades que es va posar en disponible, número al que va realitzar la transferència un agent, poder discernir si l'agent va penjar la trucada, etc.).

Es pretén tenir també un informe unificat de les gestions realitzades pels diferents canals (correu electrònic, veu, web i altres).

L'aplicació ha de tenir la possibilitat de crear un quadre de comandament, integrant dades de les diferents tecnologies. Es seleccionarà el quadre de comandament més complet entre totes les tecnologies valorades.

El sistema d'estadístiques ha de tenir les següents característiques:

- Administració proactiva de l'activitat del proveïdor.
- Obtenir una vista de 360 graus de l'activitat del client.
- Anàlisi del rendiment a llarg termini de les dades.
- Fàcil accés, generació i parametrització d'informes: mitjançant un client d'informes integrats en un navegador web. La parametrització d'informes específics (també anomenat vistes d'informes) freqüentment utilitzats pot guardar-se per a augmentar la velocitat d'accés als informes desitjats.
- Períodes de retenció de dades emmagatzemades totalment configurable.
- Administració simplificada: la interfície d'administració centralitzada basada en Web possibilita una configuració i monitoratge dinàmic, ràpid i simplificat.
- Seguretat: malgrat l'accés a la interfície via Web, la seguretat per a accedir a funcions d'administració i monitoratge estarà garantida mitjançant tècniques de seguretat.

### 2.11.1.3. Gravació de trucades

- L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un sistema de gravació de les trucades, que permeti identificar-les de forma àgil.
- Les trucades hauran de ser transcrites per tal de facilitar la cerca avançada de paraules o converses concretes. Aquest requisit pot ser substituït per una intel·ligència artificial que tracti directament la veu.
- El sistema haurà de permetre gravar el 100% de les trucades per tal de poder revisar l'atenció prestada als usuaris en cas de reclamació o en cas que el Consorci AOC vulgui analitzar la qualitat del servei. Els usuaris, mitjançant les opcions de la centraleta es podran negar a dit enregistrament. En aquest cas, es tractarà igualment però reflectint aquesta situació a l'eina d'enregistrament.

30



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 30 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

- L'objectiu principal que ha de cobrir el sistema és el de simplificar la localització de les gravacions realitzades, així com independitzar la seva explotació del propi sistema de gravació.
- En la locució de benvinguda telefònica, a través de qualsevol dels números de capçalera, s'ha d'oferir l'opció de conèixer d'informar de les condicions legals i d'ús del servei. En les condicions legals s'informa de la gravació de les trucades i el tractament i la protecció de les dades d'acord amb allò que preveu el RGPD. La locució serà prèviament validada pel Consorci AOC.
- Les trucades es conservaran d'acord a les indicacions del Consorci AOC.

### 2.11.1.4. Continguts i coneixement

#### 2.11.1.4.1. Gestió del coneixement

El Consorci AOC facilitarà els procediments i fonts d'informació necessàries, així com les instruccions pertinents per a l'atenció de les peticions.

Per facilitar l'accés de la informació als agents, existeix un portal d'acompanyament específic al què el públic general no pot accedir. Serà responsabilitat del proveïdor la seva gestió i l'actualització dels continguts.

No hi pot haver cap tipus de material d'elaboració pròpia sense el vistiplau del Consorci AOC.

Independentment de la seva autoria, tota la documentació, es considerarà a tots els efectes propietat del Consorci AOC. Per tant, un cop finalitzat el contracte, el proveïdor els haurà de lliurar al Consorci AOC.

Queda al marge d'aquests requeriments la documentació corporativa del proveïdor per a la formació dels nous agents, així com la documentació de caràcter laboral.

#### 2.11.1.4.2. Gestió dels continguts d'acompanyament

Tota la informació relativa al funcionament dels serveis es troba recollida als portals d'acompanyament corresponents. Serà responsabilitat del proveïdor l'actualitzar els continguts existents i crear-ne tots aquells que siguin necessaris.

#### 2.11.1.5. Innovació i evolució del servei

La pròpia naturalesa del servei el converteix en un servei especialment sensible als canvis socials i tecnològics, i una de les vies per estar permanentment actualitzat és adoptar la innovació com a palanca de canvi. També l'AOC és una organització dinàmica





Administració  
Oberta de  
Catalunya

que pot crear nous serveis o productes i necessitar noves formes d'articular l'acompanyament.

Durant l'execució del contracte el proveïdor ha de presentar propostes d'evolució i modernització del servei, sempre sota el principi que comportin un increment real de la qualitat, de l'eficiència i/o eficàcia del servei prestat al ciutadà.

Les propostes han de cercar potenciar la innovació i la qualitat, en sentit ampli, focalitzant en millores tecnològiques, de processos, de serveis, dels models de treball i l'automatització de serveis, i han d'estar alineades amb les demandes i les necessitats detectades envers els usuaris dels serveis AOC.

Concretament, es consideren rellevants les propostes que persegueixin:

- L'ús de la tecnologia per obtenir més usabilitat i personalització en l'atenció.
- La integració de nous canals de comunicació amb els usuaris que afegixin valor al servei.
- La millora en el reconeixement del motiu de la trucada per disminuir l'error en l'encaminament i la distribució a l'especialitat corresponent
- Les automatitzacions que proveeixin solucions d'autoservei adreçats als ciutadans o que facilitin les tasques dels agents.
- La millora de les eines i els fluxos de cerca d'informació per part dels agents per respondre amb més agilitat, coherència i objectivament.
- La millora en informes i estadística, en relació amb l'explotació de dades del servei, l'elaboració de quadres de comandament, el seguiment de l'activitat i la qualitat de l'atenció, l'anàlisi dels tipus d'usuaris del servei i detecció de necessitats i el seguiment del desenvolupament operatiu, mitjançant eines que facilitin la visualització de les dades.
- Les millores en el coneixement de la valoració del servei per part dels usuaris, amb iniciatives que permetin valorar de l'impacte real de les millores que s'apliquin, fomentin la pro activitat en el servei i mesurin l'experiència de l'usuari.

Tota proposta ha de descriure, com a mínim, els elements següents:

- Objectius de la proposta i millores a assolir
- Proposta tècnica i funcional d'implementació
- Pla i equip de treball
- Descripció i fases de les proves pilot (en cas que es considerin adients)
- Nombre d'hores de dedicació del servei
- Indicadors de control i seguiment de la implementació





Administració  
Oberta de  
Catalunya

**MLQ 6:** proposta inicial de millores del servei en base a la descripció feta en el present document i les dades contingudes a l'annex I Exemple d'informe mensual amb dades reals del 2025 (necessari per calcular l'esforç i volum del servei).

### 2.11.2. Transformació omnicanal

L'atenció que es presta des del Consorci AOC ha de ser omnicanal, multicanal, centrada en l'usuari, accessible, segura, de qualitat i avaluable. Per aquest motiu, el proveïdor col·laborarà amb el Consorci AOC en adaptar l'eina de gestió de peticions amb aquesta finalitat. La finalitat es agrupar totes les interaccions dels usuaris amb independència del canal emprat, que serà del màxim d'opcions possibles i que s'afegiran a mesura que el Consorci AOC ho demani.

El Consorci AOC definirà quin és el procés d'atenció per a cada canal i quines interaccions han de quedar recollides en el sistema.

### 2.12. Avaluació del servei

L'empresa adjudicatària ha de facilitar la informació sobre el nivell d'activitat del servei.

El Consorci AOC i l'empresa adjudicatària es reuniran com a mínim un cop al mes, per tal d'avaluar els resultats de l'evolució dels indicadors quantitius i qualitatius.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar al seu personal, així com al que determini el Consorci AOC, tots els mitjans tècnics necessaris per al seguiment i control de la gestió als efectes d'assolir els nivells de qualitat de servei acordats en l'ANS.

Als efectes de control i seguiment del servei es definirà una estructura de gestió que comptarà amb les següents figures:

- Per part del Consorci AOC es designarà una persona (Responsable del projecte), com interlocutor habitual per efectuar el seguiment que serà el responsable de rebre tota la documentació i demés informació relativa al projecte.
- Per part de l'adjudicatari o adjudicatària es designarà una persona (Director del servei) que serà el responsable de la implantació i explotació de tots els serveis contractats i de la coordinació de tots els recursos assignats al projecte pel propi adjudicatari o adjudicatària. El Director del servei serà l'interlocutor habitual del Responsable del projecte del Consorci AOC, així com d'altres unitats de l'estructura del Consorci AOC en les ocasions que es requereixi.

El proveïdor haurà de garantir l'accés directe, estructurat i continuat a totes les dades generades en el marc del servei, a través de mecanismes que en permetin l'explotació i l'anàlisi per part de l'AOC. Aquest accés s'haurà de facilitar a través d'interfícies o





Administració  
Oberta de  
Catalunya

sistemes consultables (API, quadres de comandament o repositoris de dades), evitant solucions basades únicament en l'exportació manual de fitxers (com fulls de càlcul), amb l'objectiu de garantir l'autonomia, la reutilització i la integració de la informació en els sistemes propis.

Als efectes d'assegurar que la qualitat dels serveis objecte d'aquest contracte compleixen els estàndards establerts pel Consorci AOC, es requereix la implantació i seguiment d'un sistema basat en una sèrie de paràmetres que reuneixin les següents característiques:

### 2.12.1. Avaluació quantitativa. Indicadors

Categoria	Subcategoria	Indicadors detallats
<b>1. Atenció global</b>	Contactes	- Total de contactes (ciutadania i administracions) - Per canal - Entrants i sortints
	Interaccions	- Mitjana d'interaccions per contacte
	Recursos humans	- Nombre d'agents per franja horària - % d'ocupació - Temps de conversa - Temps <i>ready / not ready</i>
	Classificació temàtica	- Tipologia de consultes per canal
<b>2. Canal telefònic</b>	Recepció - volum	- Trucades entrants per franja / dia / mes - Distribució per opcions IVR
	Recepció - resultats	- Trucades ateses - Trucades abandonades - Trucades perdudes - Trucades saturades
	Recepció - duració	- Durada mitjana i màxima de la trucada - Durada mitjana / màxima / mínima de la conversa real
	Recepció - espera	- Temps mitjà i màxim d'espera abans de ser atès
	Recepció - abandonament	- Temps mitjà i màxim abans de penjar
	Recepció - distribucions	- Trucades ateses per durada (<30" / 30" - 5' / 5' - 10' / >10') - Temps d'espera (<20" / 20" - 60" / >60")
	Emissió - volum	- Trucades sortints per número - Trucades sortints per franja / dia / mes

34

CONSORCI AOC



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 34 de 68

	<u>Emissió – durades</u>	-Durada mitjana per franja / dia / mes
	<u>Emissió – classificació</u>	-Per tipologia i servei (dia / mes)
	<u>Emissió - eficiència</u>	- % de trucades resoltes en primer nivell
<b>3. Formularis i correu</b>	<u>Formularis - volum</u>	- Formularis web rebuts per dia / mes
	<u>Formularis - classificació</u>	- Tractables - No desitjats - Tractats - Pendants
	<u>Formularis - temps resposta</u>	-Respostes en <24h / <48h / <72h (mensual)
	<u>Formularis – temàtica</u>	-Entrants per tipologia (dia / mes)
	<u>Formularis - derivacions</u>	- Derivats al Consorci AOC
	<u>Formularis - correus rebuts</u>	- Correus rebuts no associats a tiquet (resposta a formularis)
	<u>Correus - enviament</u>	- Correus enviats per bústia
	<u>Correus - retornats</u>	- Correus retornats per error
	<b>4. Canal de xat</b>	<u>Volum</u>
<u>Durada</u>		-Temps mitjà de durada
<u>Classificació</u>		-Xats per tipologia (dia / mes)
<u>Resolució</u>		-Resolts en primera instància -Derivats a tiquet d'acompanyament
<b>5. Xarxes socials</b>	<u>Volum</u>	-Total de peticions ateses
	<u>Resolució</u>	-Resoltes en primera instància - Derivades a tiquets d'acompanyament
<b>6. Blog de serveis</b>	<u>Publicacions</u>	-Mínim 2 publicacions mensuals per categoria
	<u>Planificació</u>	-Lliurament mensual a l'AOC amb textos i dates previstes
	<u>Publicacions addicionals</u>	-Possibles publicacions segons actualitat i activitat
<b>7. Navegació assistida</b>	<u>Volum</u>	-Total de sessions per franja / dia / mes
	<u>Durada</u>	-Temps mitjà de durada
	<u>Classificació</u>	-Sessions per tipologia (dia / mes)



### 2.12.2. Avaluació qualitativa

Per tal de realitzar una avaluació qualitativa del servei, el Consorci AOC utilitza diferents sistemes basats en auditories del servei i enquestes de satisfacció.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar les solucions necessàries als requisits per a la realització de les auditories i haurà d'adaptar els seus sistemes d'avaluació als del Consorci AOC, d'aquesta manera, es facilita l'anàlisi comparatiu de resultats.

Sistemes	Descripció	Elements a Valorar
<b>Interlocutor anònim</b>	Trucades simulades per un auditor anònim.	- Accessibilitat del servei - Professionalitat de l'operador - Informació rebuda - Ús de l'eina d'informes
<b>Escoltes presencials 'in-situ'</b>	Escoltes reals realitzades per persones que representen el Consorci AOC.	No es valoren directament, però ajuden a detectar errades generals.
<b>Escoltes de gravacions de trucades reals</b>	Escoltes de gravacions de trucades per part d'auditors.	- Accessibilitat del servei - Professionalitat de l'operador - Informació rebuda - Ús de l'eina de tiqueting
<b>Enquestes de satisfacció globals del servei</b>	Enquestes enviades 48 hores després del tancament d'un tiquet d'acompanyament.	- Qualitat percebuda de l'acompanyament rebut
<b>Enquesta automàtica de satisfacció després de cada trucada</b>	S'oferirà automàticament a l'usuarí la possibilitat de valorar el servei rebut.	- Satisfacció percebuda - Relació de la satisfacció amb el rendiment de cada agent
<b>Propostes de millora de continguts d'acompanyament</b>	Anàlisi diària de continguts d'acompanyament	- Identificació d'informació obsoleta o errònia - Propostes de millora de continguts
<b>Identificació de preguntes recurrents i creació de continguts</b>		- Identificació de preguntes recurrents - Creació de continguts d'autoservei

### 2.12.3. Acord de nivell del servei (ANS)





Administració  
Oberta de  
Catalunya

Es fonamental disposar d'un bloc d'indicadors que aportin informació sobre el nivell d'atenció i les incidències, per analitzar la causa i aplicar possibles penalitzacions al proveïdor responsable del problema i planificar les accions correctives en funció de la freqüència en que es produeixin aquestes incidències.

Les dades necessàries per a l'avaluació, hauran de ser extraïbles per número de capçalera i tipologia d'usuari.

No obstant, l'adjudicatari pot oferir altres indicadors i valors que consideri més adients al servei, sempre i quant compleixin les següents condicions:

- Ser quantificables per poder establir criteris i valoracions objectives.
- Ser constants al llarg del temps per poder establir seguiments periòdics.
- Ser un valor estàndard per facilitar comparacions i optar per les solucions més eficaces.
- Siguin acceptats pel Consorci AOC.

### 2.12.3.1. Qualitat global del servei:

L'AOC fa servir la metodologia Net Promoters Score (NPS) per tal de mesurar la qualitat percebuda pels seus usuaris. En el cas d'acompanyament, mitjançant una enquesta que reben els usuaris del servei cada cop que es tanca una petició d'acompanyament.

El nivell de valoració que caldrà assolir mensualment serà del 40% o superior.

**MQT 9:** Aportar documentació justificativa on l'adjudicatari hagi arribat, com a mínim, a un 40% de NPS.

S'acceptaran també:

- Mètrica de satisfacció de 0 a 10 amb valors iguals o superiors a 8.
- Mètrica de satisfacció de 0 a 5 amb valors iguals o superiors a 4.
- Mètrica de satisfacció de 0 a 100 amb valors iguals o superiors a 80.

Això es certificarà a través de la presentació d'un certificat signat per l'empresa o empreses receptores del servei.

Àmbit	Objectiu / Àrea	Compromís / Valor mínim
1. Atenció per canals escrits	Acceptació de xats	≥ 80% de peticions de xat acceptades
	Xarxes socials	≥ 90% de consultes tractades en < 3 hores
2. Atenció telefònica	Cobertura general	≥ 95% de cobertura dels serveis



	Temps de resposta	≥ 80% de trucades ateses en < 20 segons
	Temps per franja horària	≥ 50% de trucades ateses en < 20 segons per franja
<b>3. Comunicació dels operadors</b>	Inici de conversa	100% amb frase de benvinguda i identificació de l'agent
	Tractament formal	Tracte de vostè per defecte
	Idioma d'inici	100% en català (canvi a castellà si l'usuari ho fa)
	Comiat	100% amb fórmula adequada segons guia de l'AOC
<b>4. Gestió del temps en trucada</b>	Cerca d'informació	Si > 20s, música d'espera
	Interrupcions	Informar sempre de la interrupció i la recuperació
	Temps màxim de silenci o música	≤ 40 segons
	Trucades transferides	S'ha d'informar l'usuari abans de transferir
	Temps mitjà de resolució	Ajustat i equitatiu a la demanda
<b>5. Escalats i qualitat de l'atenció</b>	Escalats correctes	≥ 95% amb: motiu, resum d'actuacions
	Categorització a l'eina	≥ 95% correctes: servei, afectació, prioritat
	Informació de contacte	≥ 95% completa
	Descripció de la petició	≥ 95% correcta
	Resposta de l'agent	≥ 95% correcta
	Resposta amb enllaç d'acompanyament	≥ 95% amb indicació concreta dins dels portals d'acompanyament
	Satisfacció dels usuaris	Satisfacció mitja del total dels agents: 8 ≥ sobre 10 (mensual) per formulari i xat 8 ≥ sobre 10 (mensual) per telèfon amb un mínim del 50% d'enquestes respostes
<b>6. Agents especialistes</b>	Canal de col·laboradors	≥ 90% de consultes resoltes en < 1 hora
<b>7. Qualitat global del servei</b>	Valoració via NPS	Nivell mensual ≥ 40% de NPS





Administració  
Oberta de  
Catalunya

<b>8.Temps de resposta</b>	Primera resposta	≥ 80% de les peticions rebudes
	Segona resposta	≥ 80% de les peticions contestades per l'usuari

## 2.12.4. Temps de resposta

### 2.12.4.1. Temps de primera resposta:

És aquella que transcorre des de que l'usuari comunica una incidència al Servei d'acompanyament fins que rep una primera resposta a la mateixa, ja sigui amb la solució o amb la comunicació que la petició ha de ser traslladada als agents especialistes o als tècnics.

Prioritat	Urgent	Alta	Normal	Baixa
<b>Temps</b>	1 hora	2 hores	4 hores	8 hores

### 2.12.4.2. Temps de següent resposta:

És aquell que transcorre entre el darrer comentari no respost de l'usuari que va obrir la petició d'acompanyament i la nova resposta per part de l'equip d'acompanyament.

Prioritat	Urgent	Alta	Normal	Baixa
<b>Temps</b>	2 hores	4 hores	6 hores	10 hores





Administració  
Oberta de  
Catalunya

El temps de resposta màxim permès d'una incidència dependrà del nivell de criticitat de la incidència. En la següent taula es descriuen mostren els temps de resposta màxims permesos d'una incidència en funció del nivell de criticitat:

Nivell de criticitat	Descripció
<b>Urgent</b>	Impedeix la utilització total d'algun dels serveis del Consorci AOC
<b>Alta</b>	Impedeix la utilització d'una part concreta d'algun dels serveis del Consorci AOC i l'afectació pel negoci és elevada.
<b>Normal</b>	Impedeix la utilització d'una part concreta d'algun dels serveis del Consorci AOC i l'afectació pel negoci és relativament baixa.
<b>Baixa</b>	No impedeix la utilització ni parcial ni total d'algun dels serveis del Consorci AOC

Es podran establir ANS de resposta/escalat inferiors per a altres tipus de peticions en funció de la criticitat, conjuntament entre el Consorci AOC i l'empresa adjudicatària.

### 2.12.5. Informes

Tenint en compte el detall d'indicadors descrits en els apartats anteriors i considerant que l'eina de gestió de peticions de l'AOC inclou un mòdul d'extracció de dades i informes, per fer un seguiment del servei, a tal efecte s'han definit uns informes, que es lliuraran amb periodicitat:

Periodicitat	Àmbit	Contingut
<b>Diari</b>	Tiquets	- Nombre de tiquets: oberts, en curs i tancats - Per canal d'entrada - Per producte
	Trucades	- Trucades: ateses, rebudes, abandonades, saturades - % atenció i saturació - Temps mitjà - Per opcions IVR (horari habitual i servei d'emergències)
	Operativa i incidències	- Incidències operatives, tècniques i funcionals
	Peticions	- Peticions tractades i pendents al final del dia
	Conclusions	- Valoració de l'activitat i accions correctives si escau

40



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 40 de 68

<b>Mensual</b>	Seguiment general	- Fites i dificultats principals del mes
	Tiquets	- Nombre de tiquets: oberts, en curs i tancats - Per canal d'entrada - Per producte
	Trucades	- Mateixos indicadors que l'informe diari - Evolució per franja horària i dia de la setmana - Trucades transferides
	Formació	- Sessions realitzades, assistents, hores i resultats
	Peticions i resolució	- Evolució i % de resolució de les peticions - Gestió de formularis
	Tipologies de servei	- Trucades/e-mails/formularis rebuts per tipus de servei
	ANS – Nivells de servei	- Informe complet de compliment dels ANS acordats
	Qualitat del servei	- Valoracions mitjanes globals i per agent (enquestes de satisfacció) - Informe de qualitat
	Peticions per agent	- % per agent segons: tipus de petició (consulta, incidència, sol·licitud, suggeriment) i prioritat
	Escalats incorrectes	- Comparació entre total i incorrectes (globals i per agent)
	Canal col·laboradors	- Volum, qualitat, distribució per tipologia i servei
	Assistents virtuals (IA)	- Converses totals, usuaris, satisfactòries i grau de satisfacció
	Equip	- Identificació de les persones integrants de l'equip i dedicació total mensual de les mateixes a les tasques descrites en aquest Plec de prescripcions tècniques.
<b>Semestral</b>	Consolidació semestral	- Mateixos indicadors mensuals - Comparativa amb els 4 semestres anteriors
<b>Anual</b>	Consolidació anual	- Mateixos indicadors mensuals - Comparativa amb els 5 anys anteriors

Qualsevol detecció reiterada de defectes, incorreccions o errades repetitives en els indicadors, serà motiu de penalització.





Administració  
Oberta de  
Catalunya

**Els informes hauran de tenir totes les característiques i continguts recollides en el model de l'Annex I Exemple d'informe mensual amb dades reals del 2025 (necessari per calcular l'esforç i volum del servei)**

*MQL 7: sense perjudici del descrit anteriorment, es valorarà l'ús d'eines (p.e. portal web amb la informació actualitzada cada certs minuts) que permetin visualitzar en qualsevol instant el nivell de servei ofert per l'adjudicatari.*

CONSORCI AOC

### 3. Acompanyament Digital Inclusiu

#### 3.1. Tasques

Per tal de pal·liar els efectes que comporta la bretxa digital a Catalunya, des de l'AOC es vol prestar un servei d'acompanyament en la tramitació per tota la ciutadania que pot tenir dificultats o mancances digitals. Així mateix, també es vol prestar aquest servei per les administracions o ajuntaments que requereixin d'una atenció especialitzada.

Actualment, i d'acord amb l'informe "Desigualtats sociodigitals des de la perspectiva de gènere" de la Fundació Ferrer i Guàrdia, hi ha un 16,7 % de la societat catalana que necessiten ajuda pels tràmits amb l'Administració.

L'Acompanyament Digital Inclusiu té la voluntat d'identificar els usuaris que poden formar part d'aquest col·lectiu per tal d'acompanyar-los en qualsevol tràmit amb l'Administració. L'objectiu seria no només facilitar la gestió a aquests usuaris, sinó també reduir la càrrega de treball de les administracions catalanes, en especial, els ajuntaments.

En aquest cas, per a tots aquells usuaris amb mancances digitals, els agents del Servei d'acompanyament ja no els derivaran a les administracions corresponents per solucionar els seus problemes en consultes que estiguin fora de la competència de l'AOC i li faran un acompanyament més especialitzat per ajudar-lo, el màxim possible, a realitzar el seu tràmit (com el pagament de multes, emetre un certificat d'empadronament, obtenir la renovació de la demanda d'ocupació DARDO, etc.).

L'AOC proporcionarà la guia per identificar i tractar les necessitats d'aquestes persones i administracions.

42



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 42 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

Un cop identificat l'usuari amb mancança digital, segons els criteris definits a la guia proporcionada per l'AOC, se'l convidarà a fer una trucada telemàtica per tal que l'agent del Servei d'acompanyament pugui veure la pantalla de l'usuari i acompanyar-lo amb el tràmit en qüestió. En cap cas, es faran perfils d'usuaris, sent ofert només com una nova via de contacte.

Si el Servei d'acompanyament ja té identificat un usuari i, per evitar la reiteració en la identificació, quan torni a necessitar ajuda l'agent li proporcionarà directament un enllaç per ajudar-lo.

Per tal de garantir una atenció de qualitat, propera i de proximitat, els agents del Servei d'acompanyament hauran de prestar el servei amb la càmera oberta durant les trucades telemàtiques. Aquesta mesura permet reforçar la relació de confiança, millorar la comunicació i facilitar un acompanyament més humà i eficient.

Caldrà garantir, d'igual manera que amb l'acompanyament ordinari, una enquesta de satisfacció per tal de mesurar el grau de satisfacció d'aquests usuaris.

### 3.2. ANS

Àmbit	Compromís del servei
<b>Horari i disponibilitat</b>	- Mateix horari que l'atenció a la ciutadania - Disponibilitat mínima del 95% del temps mensual hàbil, excloent interrupcions planificades
<b>Temps de resposta</b>	- Igual que el servei ordinari
<b>Acompanyament telemàtic</b>	Organització de la cita ≤ 10 minuts laborables després d'identificació del cas. Realització de la cita ≤ 24 hores sempre que l'usuari no requereixi la cita més enllà d'aquestes hores.
<b>Identificació d'usuaris</b>	- Almenys <b>90% dels usuaris amb mancances digitals</b> han de ser identificats correctament mitjançant els criteris establerts.
<b>Satisfacció de l'usuari</b>	- Valoració mitjana 8 ≥ sobre 10 a l'enquesta de satisfacció - Resposta a l'enquesta per almenys el 50% dels usuaris atesos
<b>Reincidència</b>	- Màxim 30% d'usuaris <b>que tornin a demanar ajuda pel mateix àmbit (indicador d'empoderament digital)</b>



<b>Seguiment i millora</b>	- Revisió mensual dels indicadors del servei - Implementació de millores o formacions específiques segons resultats
----------------------------	--

### 3.3. Informes

Àmbit	Indicador
<b>Identificació d'usuaris amb mancances digitals</b>	% d'usuaris identificats com a mancança digital respecte el total de contactes rebuts
	Nombre d'usuaris identificats per canal (formulari, xat, telèfon)
	% d'identificacions segons factor mancança digital d'acord amb les indicacions de l'AOC.
	% d'usuaris que no acaben assistint a la cita
<b>Prestació del servei d'acompanyament</b>	% d'usuaris identificats que accepten l'acompanyament
	Temps mitjà per finalitzar un tràmit amb acompanyament
	Nombre de tràmits resolts completament amb assistència
	Nombre de tràmits que no s'han pogut completar amb assistència
<b>Impacte sobre les administracions</b>	Nombre i tipologia per administració dels tràmits assistits
	% de casos resolts pels agents que anteriorment es derivaven
<b>Satisfacció de l'usuari</b>	% d'usuaris que responen a l'enquesta de satisfacció
	Valoració mitjana del servei (escala 1 a 5 o 1 a 10)
	Comentaris qualitius recollits per a la millora del servei
<b>Qualitat i millora del servei</b>	% d'errors en la identificació d'usuaris amb mancances digitals (falsos positius/negatius)
	Temps mitjà de resposta del Servei d'acompanyament un cop detectada la necessitat d'ajuda
	Identificació d'actualitzacions o ajustos en el protocol de detecció





Administració  
Oberta de  
Catalunya

## 4. Altes de serveis

### 4.1. Tasques

L'objecte del present contracte és la prestació del servei d'altres i activació assistida de serveis digitals oferts per l'AOC (Administració Oberta de Catalunya) a ens locals i altres entitats públiques de Catalunya.

Aquest servei ha d'incloure:

- La gestió d'altres, baixes i modificacions dels serveis de l'AOC a les entitats públiques sol·licitants.
- L'activació tècnica i funcional dels serveis
- L'assessorament i acompanyament inicial als ens.

### 4.2. Acord de Nivell de Servei (ANS)

Per garantir l'eficiència i la qualitat de la prestació, s'estableixen els següents compromisos de servei:

Àmbit	Compromís / Indicador	Objectiu
<b>Disponibilitat</b>	Horari operatiu alineat amb la gestió de peticions d'acompanyament	100 %
<b>Resposta inicial</b>	Temps màxim de resposta a sol·licituds (formulari o correu)	≤ 24 hores laborables
<b>Execució d'altres</b>	Temps màxim per completar l'alta (des de l'acceptació)	≤ 7 dies laborables
	Excepció: si es requereix informació addicional per part de l'ens	—

45



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 45 de 68

<b>Qualitat del servei</b>	Aplicació del mateix nivell de qualitat i NPS que el servei general d'acompanyament	NPS $\geq$ 40 % mensual
<b>Indicadors clau</b>	% de sol·licituds d'alta ateses dins del termini establert	$\geq$ 95 %
	Temps mitjà de resposta a sol·licituds d'alta	$\leq$ 24 hores laborables
	% de sol·licituds resoltes sense requerir informació addicional	$\geq$ 85 %
	Valoració mitjana del servei per part dels ens	$\geq$ 8 sobre 10

### 4.3. Informes i indicadors

Àmbit	Indicador / Compromís
<b>Resposta inicial</b>	Temps màxim de resposta a les sol·licituds
<b>Execució d'altres</b>	Temps màxim per completar l'alta (des de l'acceptació)
	Casos amb excepció per falta d'informació per part de l'ens
<b>Qualitat del servei</b>	Nivell de qualitat (NPS del servei)
<b>Indicadors clau</b>	% de sol·licituds d'alta ateses dins del termini establert
	Temps mitjà de resposta a sol·licituds d'alta
	% de sol·licituds resoltes sense requerir informació addicional
	Valoració mitjana del servei per part dels ens
<b>Assessorament inicial</b>	% d'acompanyaments realitzats en el termini acordat amb l'ens
	Satisfacció amb l'acompanyament rebut
<b>Incidències</b>	% d'altres amb reprocessament per errors o omissions
	% d'incidències resoltes en primera intervenció

### 5. Millora contínua dels serveis





Administració  
Oberta de  
Catalunya

## 5.1. Objectiu de la millora contínua dels serveis

La millora contínua dels serveis té la missió de millorar l'experiència de les administracions, els ciutadans i les empreses amb els serveis de l'AOC, garantint la qualitat i accessibilitat de la informació, reduint la càrrega d'acompanyament i promovent la millora contínua dels serveis a través de la revisió exhaustiva de les FAQ, la detecció de millores en els serveis i la gestió eficaç de les propostes de millora, tant internes com dels usuaris dels serveis.

## 5.2. Tasques de la millora contínua dels serveis

Les tasques de la millora contínua dels serveis seran totes aquelles accions que vetllen per la qualitat dels diferents serveis en totes les seves dimensions.

### 5.2.1. Gestió i revisió de les FAQ

- Crear FAQs noves i actualitzar les existents per donar resposta a noves necessitats dels serveis detectades. Les FAQs han de ser útils, accessibles, adaptades al tipus d'usuari del servei i fer servir un llenguatge clar.
- Analitzar els termes cercats als portals i les votacions de les FAQs per assegurar-se que les FAQs responen als dubtes reals dels usuaris.
- Coordinar-se, si s'escau, amb els responsables dels serveis per validar els canvis als continguts d'acompanyament.
- Realitzar revisions periòdiques de les FAQ's per garantir que es compleixen els estàndards de qualitat definits per l'AOC.

### 5.2.2. Revisió funcional dels serveis de l'AOC

- Contribuir a que els serveis de l'AOC siguin clars, útils i funcionals des del punt de vista de l'usuari final.
- Ús directe dels serveis per detectar punts febles.
- Anàlisi de peticions d'acompanyament per identificar incidències recurrents.
- Propostes internes de millora basades en l'anàlisi funcional.
- Seguiment de la implementació de les millores.

47



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al [web csv.gencat.cat](http://web.csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 47 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

### 5.2.3. Revisió de les comunicacions i notificacions del servei cap als usuaris

- Analitzar les plantilles de correu i de missatgeria instantània que el servei envia als usuaris per detectar millores possibles i assegurar que són clares, útils i adaptades al tipus de destinatari.
- Fer propostes internes de nous redactats.
- Seguiment de la seva aplicació.

### 5.2.4. Gestió de propostes de millora dels usuaris

- Recollir suggeriments d'usuaris rebuts a través de l'eina UserVoice (millorem.aoc.cat), de peticions d'acompanyament i dels mateixos agents d'acompanyament.
- Gestionar diàriament les idees de UserVoice. Validar que les propostes siguin reals, redirigir les consultes que no ho són, fusionar duplicades.
- Mantenir informats als usuaris de l'estat de les idees.
- Prioritzar les propostes més votades i les més rellevants per als serveis.
- Avaluar-ne la viabilitat i traslladar les millors propostes als responsables dels serveis.
- Fer seguiment de les propostes per garantir-ne la implementació.

### 5.2.5. Millorar el procés d'alta als serveis

- Analitzar el procés d'alta dels serveis per detectar punts de millora amb l'objectiu de fer-lo més àgil i intuïtiu i de reduir el temps en que l'usuari final pot disposar del servei un cop sol·licitat.

## 5.3. Acords de nivell de servei i indicadors

L'impacte de la millora contínua dels serveis **es mesurarà amb els següents indicadors:**





Administració  
Oberta de  
Catalunya

Està bien	Compromís
Temps de 1a resposta dels suggeriments de UserVoice	5 dies laborables
Temps d'actualització de les idees en curs (informar periòdicament a la web que es continua treballant en aquella idea)	3 mesos
Vots positius respecte puntuació total de les FAQ's revisades (comparació entre els vots positius i negatius abans i després de fer canvis en les FAQ's)	No aplica. Indicador de seguiment.
Reducció de visites a FAQs concretes un cop implementades millores en els serveis	No aplica. Indicador de seguiment.
Reducció de consultes repetitives d'acompanyament (comparar tendències abans i després d'actualitzar o crear una FAQ o d'implementar-se una millora en un servei).	No aplica. Indicador de seguiment.
Nombre de propostes de millora identificades, documentades i traslladades als serveis.	No aplica. Indicador de seguiment.
Percentatge de propostes implementades: % de propostes traslladades als responsables que han estat acceptades.	75%
Millora de la satisfacció de les administracions amb el procés d'alta (Comparació entre la satisfacció percebuda abans i després de realitzar la millora en el procés d'alta)	No aplica. Indicador de seguiment.

Aquests indicadors es presentaran en un informe mensual.

## 6. Aspectes transversals





Administració  
Oberta de  
Catalunya

## 6.1. Recursos humans

Tot i que actualment el servei el presten 22 persones, els registres de activitat mostren una tendència a la reducció progressiva del volum de peticions d'acompanyament rebudes, no obstant, aquesta tendència es podria revertir.

En el mateix sentit, i tot i que el present Plec de prescripcions tècniques es focalitza en obtenir resultats concrets i exigents de qualitat real i percebuda, es considera necessari mantenir un equip estable amb dedicació exclusiva al servei, amb independència de la gestió que l'empresa que presti el servei faci dels seus recursos per assolir dits resultats. Aquest aspecte es detalla més avall.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir no ocupar llocs en aquest servei amb personal d'Empreses de Treball Temporal (excepte situacions puntuals que no superin els tres mesos continuats, amb tasques i formació molt específiques).

El Consorci AOC es reserva el dret de fer entrevistes i sol·licitar els canvis que consideri oportuns. En el cas que el Consorci AOC sol·liciti el canvi d'una persona de l'equip de treball, l'empresa adjudicatària haurà de fer efectiva la substitució en un termini no superior a 30 dies naturals. Qualsevol incompliment d'aquestes condicions comporta la resolució contractual. Si hi ha un canvi en les persones adscrites, serà necessari elaborar un informe verificant que el perfil/s de nova adscripció compleixen els requisits que es van determinar en l'adjudicació del contracte.

**MQT 10:** *El servei es considera principalment de caràcter tècnic, motiu pel què es valorarà com a factor addicional de qualitat disposar del certificat ACTIC Nivell 2 (acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació). També s'admetran els certificats equivalents ([Competències, nivells i certificats. ACTIC](#))*

- 3 punts si tot l'equip humà de l'adscripció de Mitjans disposa d'ACTIC 2.

*Caldrà aportar les certificacions de les persones.*

*En cas d'ofertar la millora d'equip mínim establerta en la MQT11, cal tenir en compte que els perfils ofertats han de disposar també de l'ACTIC 2 per obtenir els 3 punts d'aquesta millora.*

**MQT 11:** *S'atorgaran 0,5 punts per cada perfil addicional als perfils d'agents descrits a l'apartat G4, fins a un màxim de 2,5 punts.*

*L'adscripció podrà correspondre a qualsevol dels dos perfils d'agents previstos (agent de primer nivell o agent especialista), o bé a ambdós perfils.*

*Cal tenir una atenció especial als efectes d'aquesta millora, atès que els perfils addicionals hauran de complir els requisits obligatoris, descrits a l'apartat G4 del QC.*

### 6.1.1. Rols del servei amb dedicació exclusiva

50



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 50 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

Rols que han de ser coberts per personal destinat al servei de forma exclusiva:

#### Agents del primer nivell

Persones, en nombre no inferior a 5 i suficient per arribar als acords de nivell exigits, que s'encarreguen de l'atenció seguint els procediments definits pel Consorci AOC.

Les seves responsabilitats són:

- Conèixer amb profunditat el contingut del servei
- Resoldre les incidències i consultes en els termes establerts a les condicions de prestacions dels serveis i a l'acord de nivell de servei que recull aquest plec de prescripcions tècniques
- Aplicar les tècniques de comunicació adquirides
- Oferir la millor imatge del Consorci Administració Oberta de Catalunya als usuaris del servei
- Informar de les situacions extraordinàries als supervisors
- Suggestir tot allò que pugui millorar el servei
- Executar les tasques definides per al primer nivell.

#### Agents especialistes

Persones, en nombre no inferior a 2 i suficient per arribar als acords de nivell de servei exigits, que s'encarreguen de l'atenció de consultes d'àmbit especialitzat i tràmits complexos. Escalen als següents nivells d'acompanyament del Consorci AOC.

Les seves responsabilitats són:

- Conèixer amb profunditat el contingut del servei
- Resoldre les incidències i consultes en els termes de contingut i temps establerts a les Condicions de prestació dels serveis.
- Oferir la millor imatge del Consorci Administració Oberta de Catalunya als usuaris del servei.
- Suggestir tot allò que pugui millorar el servei
- Minimitzar l'escalat de qüestions al personal del Consorci AOC
- Reportar els casos recurrents i repetitius per tal de procedimentar-los per a posteriors consultes.
- Executar les tasques definides per al segon nivell.

#### Responsable del servei

Una persona amb dedicació exclusiva al servei, que atindrà les demandes d'aclariments o dubtes dels agents.

Cal que desenvolupi les seves funcions a la mateixa ubicació física que els agents, com a mínim, durant el període comprès entre les 09:00 i les 14:00h., considerat el moment de principal activitat.





Administració  
Oberta de  
Catalunya

Les seves funcions seran:

Coordinació i supervisió

- Coordinar tot el personal del servei.
- Coordinar el personal al seu càrrec de forma directa.
- Gestionar els torns, vacances i altres aspectes logístics de l'equip.
- Vetllar pel compliment dels procediments de treball dels agents de tots els nivells.
- Definir els procediments de treball dels agents.

Control de qualitat i rendiment

- Controlar la qualitat del servei d'atenció.
- Monitoritzar el rendiment dels agents i reconduir-lo si cal.
- Realitzar enquestes de qualitat i valoracions dels operadors.
- Elaborar informes de qualitat, seguiment i explotació del servei.
- Controlar el compliment de les tasques i objectius del servei.

Formació i desenvolupament

- Controlar la formació dels agents.
- Detectar mancances formatives i reportar-les.

Comunicació i interlocució

- Atendre les demandes d'aclariments o dubtes dels agents de primer i segon nivell.
- Ser l'interlocutor operatiu amb el Consorci AOC.
- Reportar qualsevol desviació que afecti als objectius o tasques del servei.
- Informar immediatament al Consorci AOC de qualsevol incidència greu detectada.
- Participar en reunions de seguiment amb el Consorci AOC.

Planificació i gestió estratègica

- Fer-se càrrec de la planificació de recursos.

**6.1.2. Mobilització de recursos**



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 52 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

El servei haurà de permetre la ràpida adaptació dels llocs de treball i la disponibilitat dels agents per atendre serveis imprevistos a curt termini sense afectació de l'acord de nivell de servei, inclús en festiu.

## 6.2. Formació

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la posada en marxa del servei i del pla de retorn.

Amb anterioritat a la data d'inici d'execució del contracte, el Consorci AOC posarà a disposició de l'empresa adjudicatària els recursos humans (caps de servei i equip de la unitat d'acompanyament i capacitació) que siguin necessaris per formar l'equip, així com els documents, manuals i guies que detallen el funcionament del servei.

L'empresa adjudicatària farà el manteniment d'aquesta formació i realitzarà totes les formacions que s'escaiguin per mantenir informat al personal destinat al servei de tots els productes i serveis del Consorci AOC.

La formació continuada no serà inferior a 5 hores mensuals/agent

El Consorci AOC lliurarà manuals dels serveis que s'ofereixen i l'empresa adjudicatària s'encarregarà de la seva adaptació i distribució als agents.

La formació es realitzarà sempre sense perjudicar el nivell de servei, per tant és possible que calgui fer-la fora de l'horari d'atenció.

## 6.3. Espais

Els espais físics on es du a terme la prestació del servei han d'estar adaptats al model de treball proposat per l'adjudicatari del servei, amb un dimensionament adequat segons el percentatge del personal que treballarà en presencial.

Els espais sempre han de complir la normativa laboral i sanitària vigent en cada moment, i han d'estar preparats per adaptar-se a situacions d'emergència que requereixin garantir una distància de protecció sanitària en els llocs de treball. La capacitat i condicionament de les sales ha de ser suficient per suportar aquestes adaptacions, i en cas de necessitat de creixement de posicions d'agent per augment puntual de la demanda, aquest creixement ha de poder ser absorbit per la mateixa sala o ha de poder reubicar-se en el mateix edifici.

Es considera de gran rellevància les condicions de confort dels espais de treball per obtenir resultats més satisfactoris en la prestació de serveis.

53



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 53 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

### 6.3.1. Proximitat i comunicació amb l'AOC

Les instal·lacions des d'on es presta el servei s'han de trobar situades a una distància màxima de 60 minuts en transport públic respecte de la seu del Consorci AOC. Es considera un requisit proporcionat atès que respon a una necessitat directament vinculada a l'objecte del contracte i a les seves condicions d'execució.

El contracte té per objecte la prestació d'un servei d'acompanyament a persones usuàries mitjançant un Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), caracteritzat per un elevat component d'interacció operativa, coordinació contínua i exigència de qualitat en la prestació.

D'acord amb aquesta naturalesa, la proximitat del centre de prestació del servei es justifica pels motius següents:

**Necessitat de coordinació operativa efectiva:**

El model de servei exigeix una relació estreta i recurrent entre l'equip del CAU i els equips funcionals i tècnics de l'AOC, incloent la resolució de casos complexos, la gestió d'incidències i l'alineament de criteris d'atenció. Aquesta interacció no es limita a canals telemàtics, sinó que requereix, en determinats casos, sessions de treball presencials per garantir l'eficiència i la qualitat en la presa de decisions.

**Garantia de qualitat del servei i millora contínua:**

La prestació del servei incorpora mecanismes exigents de control de qualitat i processos de millora contínua, que poden requerir auditories, formacions i sessions de seguiment presencials. La proximitat permet reduir els temps de resposta en aquestes actuacions i assegurar una implementació ràpida de millores.

**Capacitat de resposta davant situacions crítiques:**

L'atenció a les persones usuàries dels serveis de l'AOC pot generar situacions d'alta criticitat que requereixin actuacions immediates i coordinades. En aquests casos, la possibilitat de desplaçament ràpid del personal resulta un factor determinant per garantir la continuïtat i qualitat del servei.

**Coherència amb el model organitzatiu del servei:**

Tot i el caràcter multicanal i parcialment remot del servei, aquest es fonamenta en una base organitzativa que requereix espais físics adequats i alineats amb l'organització de l'AOC, així com una coordinació presencial periòdica.

**Proporcionalitat i respecte a la concurrència:**

	Doc. original signat per: Carlos Rodríguez Gutiérrez 10/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 10/06/2029	Data creació còpia: 10/06/2026 14:38:32
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ   0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW	Pàgina 54 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

El requisit no estableix una ubicació geogràfica concreta, sinó un criteri objectiu basat en el temps de desplaçament en transport públic, fet que el fa neutre i no discriminatori. Així mateix, el lliandar de 60 minuts es considera adequat per garantir les necessitats operatives descrites sense restringir indegudament la concurrència, ja que pot ser assolit per un nombre ampli d'operadors econòmics.

En conseqüència, el requisit de proximitat es considera directament vinculat a l'objecte del contracte, necessari per garantir-ne la correcta execució i respectuós amb els principis de proporcionalitat, igualtat de tracte i lliure concurrència.

### 6.3.2. Llocs de treball

El servei ha de complir amb els requeriments que estableix la normativa actual pel que fa a les condicions dels llocs de treball i salut laboral.

#### Sala operativa

El percentatge del servei que es presti en modalitat presencial ha de concentrar-se en una única sala. Aquesta podrà ser compartida amb altres serveis però ha de de tenir capacitat suficient per a totes les persones vinculades al servei, inclús en cas d'augments puntuals de la demanda que requereixin incorporar nous agents.

Les posicions en modalitat presencial previstes per afrontar un creixement de la sala, no caldrà que estiguin muntades ni operatives.

El creixement pot ser ser dins de la mateixa sala o reubicant tot el servei en el mateix edifici. L'objectiu és que la sala tingui disponibilitat de creixement sense annexos en altres espais.

#### Lloc dels agents

El proveïdor els ha d'equipar amb tot el necessari per al seu funcionament (PC, monitor, sistema operatiu, programari específic, cascs, connexions a Internet, etc.).

Els ordinadors han de tenir capacitat per suportar amb eficiència les eines i sistemes que requereix el Consorci AOC.

El proveïdor ha de proporcionar equips informàtics que compliran almenys els requeriments mínims següents:

1. El lloc de treball ha d'estar adequat a les característiques tecnològiques del servei i model de treball proposat. El proveïdor ha de descriure tot l'equipament





Administració  
Oberta de  
Catalunya

del lloc de treball, i indicar si escau, components addicionals que no tinguin tots els llocs, especificant quants llocs (o quins) en disposaran.

2. Ordinador personal actual.
3. Cascs (auriculars i micròfons) estàndards del mercat, amb sistemes de reducció de soroll extern i alt nivell de sensibilitat per a la comunicació. A l'inici del contracte es realitzaran proves per validar la idoneïtat dels cascs proposats.
4. Connectivitat de banda ampla i segura (VPN, etc.)


#### 6.4. Reunions de seguiment del servei

S'establiran reunions periòdiques, sense perjudici de les que es puguin convocar a requeriment de qualsevol de les parts, per al tractament de temes puntuals i/o urgents.

- Seguiment operatiu: els supervisors del servei tindran contacte diari amb el personal d'acompanyament del Consorci AOC i, en cas necessari, realitzaran una reunió setmanalment. Setmanalment es realitza una trobada operativa per tractar els temes més urgents o establir directrius.
- Seguiment executiu: mensualment es realitzarà una reunió on l'empresa adjudicatària haurà de lliurar un informe detallat amb tots els indicadors recollit en el present document.
- Memòria anual: ha de contenir un resum estadístic de la gestió anual, l'evolució del servei, la informació dels serveis per àmbits i temàtiques, etc. Aquesta memòria haurà de contenir també, informació de la disponibilitat del servei i de les incidències tècniques produïdes durant el període i el seu impacte en la prestació de dit servei.

#### 6.5. Responsabilitat social corporativa

El model de servei ha de disposar d'un full de ruta per l'adopció de mesures que afavoreixin el benestar col·lectiu dels treballadors i la sostenibilitat ambiental i energètica de l'activitat. En un termini de 30 dies des de l'inici de la prestació del servei, el proveïdor presentarà una proposta d'accions concretes aterrades al servei.

	Doc. original signat per: Carlos Rodríguez Gutiérrez 10/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 10/06/2029	Data creació còpia: 10/06/2026 14:38:32
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ   0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW	Pàgina 56 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

Entre les mesures que s'han de fomentar hi ha la conciliació familiar, la inclusió social, sistemes de compensació econòmica i reconeixement de mèrits, disposar de plans de carrera pels treballadors per evitar la rotació, potenciar una cultura d'equip i un entorn de treball favorable, l'estalvi energètic, el reciclatge en els espais comuns i sales de descans, descomptes per a l'ús del transport públic en els desplaçaments al lloc de treball, etc.

**MQL 8:** es valorarà que la proposta de mesures estigui acompanyada d'una bateria d'indicadors i altres sistemes d'avaluació per fer-ne seguiment i monitoritzar que tenen l'impacte desitjat.

## 6.6. Requisits de seguretat

El Consorci AOC ha categoritzat el servei segons la metodologia de l'Esquema Nacional de Seguretat, i ha aprovat els següents nivells:

SERVEI	DP	Confidencialitat	Disponibilitat	Autenticitat	Integritat	Traçabilitat	RTO
Definicions	Les conseqüències que tindria sobre les persones la revelació a persones no autoritzades o que no necessiten conèixer la informació.	Les conseqüències que tindria la seva revelació a persones no autoritzades o que no necessiten conèixer la informació.	Les conseqüències que tindria que una persona autoritzada no pogués accedir a la informació quan la necessita.	Les conseqüències que tindria el fet que la informació no fos autèntica.	Les conseqüències que tindria la seva modificació per algú que no està autoritzat a modificar la informació.	Les conseqüències que tindria el no poder comprovar a posteriori qui ha accedit a, o modificat, una certa informació.	Tems màxim de recuperació del servei en cas d'indisponibilitat
CAU	BAIX	BAIX	MIG	BAIX	BAIX	BAIX	24h

La categorització del servei és de nivell MIG.

L'adjudicatari haurà complir amb les mesures de seguretat de nivell MIG de l'Esquema Nacional de Seguretat en els seus sistemes d'informació dedicats a prestar el servei contractat. Per acreditar el compliment, l'adjudicatari haurà de presentar una certificació de compliment de nivell MIG o ALT de l'Esquema Nacional de Seguretat. El certificat de compliment haurà d'estar vigent durant tot el temps en que es presti el servei.





Administració  
Oberta de  
Catalunya

Adicionalment, haurà de complir amb les següents mesures de seguretat quan es tractin dades en el sistema del Consorci AOC.

**Control d'accés al sistema:** L'adjudicatari haurà de adaptar-se en tot moment als mecanismes de control d'accés als sistemes d'informació que imposi el Consorci AOC per accedir als seus sistemes d'informació.

**Control de personal:** L'adjudicatari haurà d'informar en tot moment de les altes i baixes del personal intern o subcontractat que en nom seu accedeixi als sistemes del Consorci AOC. En cas de baixa d'un usuari, de manera immediata l'adjudicatari haurà d'informar al Consorci AOC per de revocar els seus drets d'accés als sistemes.

**Protecció de la informació:** L'adjudicatari no podrà descarregar informació del Consorci AOC en els seus sistemes o en suports portàtils com USBs, DVDs, portàtils, tablettes, etc. En el cas d'haver de fer-ho caldrà demanar l'autorització del Consorci AOC i que el suport estigui xifrat. Els fitxers temporals que s'haguessin creat exclusivament per la realització de treballs temporals auxiliars hauran de complir amb les mesures establertes que s'apliquin als fitxers considerats definitius. Tot fitxer temporal així creat serà esborrat una vegada hagi deixat de ser necessari per la finalitat que va motivar la seva creació.

### 6.6.1. Requeriment en el sistema de gestió de xarxes socials

El sistema de gestió de xarxes socials requerit en el punt 2.9.2 Sistema de gestió de xarxes socials tindrà les següents mesures de seguretat:

Sempre que sigui possible, l'autenticació a l'eina de gestió de xarxes socials, estarà integrada en el Gestor d'Identitats del Consorci AOC, implementat amb Azure EntraID.

Si no fos possible la integració, l'adjudicatari haurà d'implementar algun mecanisme de doble factor d'autenticació per accedir a l'eina.

### 6.7. Requisits de protecció de dades

Totes les prestacions que conformen el servei de support descrit en el present plec de prescripcions tècniques hauran de ser conformes amb els requeriments 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 (RGPD), la

58



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 58 de 68



Administració  
Oberta de  
Catalunya

Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) i les recomanacions de l'APDCAT i directrius del Comité Europeu de Protecció de Dades.

Específicament caldrà que :

- **Acompanyament a usuaris.** Les dades personals tractades en l'acompanyament a les persones usuàries seran les mínimes indispensables per a la finalitat prevista, d'acord amb les indicacions del Consorci AOC en tant que responsable del tractament. L'acompanyament haurà de complir en tot moment amb els principis generals de la normativa de protecció de dades i amb el deure d'informació en els termes del RGPD i LODPGDD. El nivell d'identificació de les persones usuàries que contactin amb el servei d'acompanyament, serà el que determini el Consorci AOC.

El registre en línia de la informació de les peticions d'acompanyament (consultes, sol·licituds, incidències, queixes i propostes de millora) es realitzarà amb l'eina que el Consorci AOC utilitzi a nivell corporatiu, que serà configurada per garantir la confidencialitat per defecte i el compliment de la normativa de protecció de dades.

El licitador haurà de garantir, d'acord amb la naturalesa de les tasques que conformen l'acompanyament a les persones usuàries (inclòs l'agent virtual d'IA a la centralita) el deure d'informació sobre el tractament de dades personals, de conformitat amb la normativa de protecció de dades i s'haurà de deixar constància fefaent del seu compliment. El deure d'informació ha d'incloure la comunicació prèvia a la persona usuària de què està sent atesa per un agent d'IA, si escau.

- **Publicacions.** Les publicacions (blog de serveis, xarxes socials...), en especial quan es difonguin imatges, vetllaran per garantir la privacitat de les persones que hi puguin aparèixer, si escau i el seu dret a la protecció de dades.
- **Servei de retrucada.** Aquest servei s'executarà prèvia informació del seu funcionament i posterior obtenció, si escau, del consentiment (sol·licitud) de la persona usuària entès com un acte afirmatiu que reflecteixi una manifestació de voluntat lliure, específica, informada i inequívoca de la persona usuària d'acceptar el tractament de dades de caràcter personal que l'afecten. La sol·licitud de consentiment s'ha de presentar de manera que es distingeixi clarament dels altres assumptes, de forma intel·ligible, de fàcil accés i utilitzant un llenguatge clar i senzill. S'ha de garantir que la persona interessada pugui retirar el seu consentiment en qualsevol moment, sense que això afecti a la licitud





Administració  
Oberta de  
Catalunya

del tractament basat en el consentiment previ a la retirada. Ha de ser tan fàcil donar el consentiment com retirar-lo. S'haurà de deixar constància fefaent tant del compliment del deure d'informació com del consentiment atorgat o retirat.

- **Model d'escriptori dels agents.** El licitador haurà de demostrar que el model d'escriptori dels agents està configurat per garantir la privacitat des del disseny i per defecte. A tal efecte, indicarà quines mesures ha adoptat per a que el model d'escriptori compleixi amb els citats principis.
- **Navegació assistida.** En cas que l'eina de visualització remota sigui proveïda per l'empresa adjudicatària caldrà que aquesta acrediti en la seva oferta que està configurada per garantir la privacitat des del disseny i per defecte, que compleix amb els requeriments de la normativa de protecció de dades, en especial pel que fa als principis generals, al mode en què s'articula el deure d'informació previ i la recollida i retirada del consentiment de la persona usuària. L'eina no enregistrarà en cap cas, ni la veu ni la imatge. Caldrà que l'ús d'aquesta assistència compti amb el consentiment previ de la persona interessada a la qual s'haurà d'informar abans de fer ús de la navegació assistida. Se li informarà amb un llenguatge clar i senzill. El consentiment només serà vàlid si respon a una manifestació de voluntat lliure, específica, informada i inequívoca per la qual l'interessat accepta, mitjançant una declaració o una acció afirmativa clara, el tractament de dades personals que l'afecten. Tanmateix l'interessat ha de poder retirar el seu consentiment en qualsevol moment sent tan fàcil donar-lo com retirar-lo.
- **Proactivitat.** Qualsevol actuació proactiva en el marc del servei d'acompanyament i millora de la qualitat percebuda, haurà de comptar amb el consentiment de la persona usuària en els termes de la normativa de protecció de dades, possibilitant sempre la seva retirada ens els termes de dita normativa.
- **Gravació de trucades.** El Consorci AOC validarà la locució prèvia informativa sobre el tractament de les dades personals de la persona usuària a efectes de prestar el servei d'acompanyament i assistència que haurà de complir amb els requeriments de la normativa de protecció de dades, en especial pel que fa al deure d'informació.
- **Innovació i evolució del servei.** Qualsevol proposta d'evolució i modernització del servei, haurà d'acreditar el compliment de la normativa de protecció de dades, en cas que per la naturalesa de la proposa s'efectuï un tractament de dades personals. En aquest sentit, caldrà que la proposta vagi acompanyada de la valoració sobre la necessitat de tornar a informar a la persona usuària en cas de canvis en el tractament de les seves dades.





Administració  
Oberta de  
Catalunya

- **Acompanyament digital inclusiu.** Aquest servei s'ofereix només a aquelles persones usuàries que determini la guia proporcionada pel Consorci AOC i prèvia informació sobre el funcionament del servei, obtenció del consentiment de la persona usuària i deure d'informació sobre el tractament de les seves dades.

## 6.8. Model d'implantació

Les empreses adjudicatàries han d'aportar la proposta detallada del pla d'implantació amb les tasques que els corresponen per a la posada en marxa del servei.

El **Pla d'Implantació** definitiu haurà de ser lliurat com a màxim de 5 dies hàbils després de la signatura del contracte.

El pla ha de contemplar la implantació de:

- la infraestructura tecnològica: telecomunicacions, programari, maquinari de veu i dades, xarxa local, etc.
- la infraestructura organitzativa: contractació d'agents, organigrama, formació, etc.
- la infraestructura funcional: procediments, processos, qualitat, seguiment, etc.

Un cop adjudicat el contracte es definirà un comitè de seguiment per a la posada en marxa, amb les persones que designin el Consorci AOC i l'empresa adjudicatària.

L'empresa licitadora haurà de presentar una proposta de transició que contempli tant la recepció com el retorn del servei.


Per poder assolir l'execució del contracte, caldrà que l'empresa adjudicatària estigui en condicions òptimes per tal de complir amb l'execució del servei a data 1 gener de 2027.

El cost econòmic i temporal de dita preparació/adequació correrà a càrrec de l'adjudicatari per tant és responsabilitat de l'empresa adjudicatària disposar de les infraestructures necessàries i assolir la formació adient per iniciar la prestació en condicions òptimes, sense que el servei es vegi penalitzat en la seva qualitat.

El Consorci AOC es reserva el dret a endarrerir la posada en marxa del servei si detecta que no es podrà fer en les condicions òptimes, i amb la qualitat necessària.

Els costos que se'n puguin derivar pel que fa al manteniment del servei actual, degut a la impossibilitat de la posada en marxa de la nova prestació, correrà a càrrec del nou adjudicatari, essent motiu de finalització de contracte el seu incompliment.

## 6.9. Retorn del servei:

	Doc. original signat per: Carlos Rodríguez Gutiérrez 10/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 10/06/2029	Data creació còpia: 10/06/2026 14:38:32
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  	Pàgina 61 de 68
		0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW	



Administració  
Oberta de  
Catalunya

CONSORCI AOC

L'empresa licitadora haurà de presentar un **Pla de devolució** del servei quan finalitzi el contracte i la continuïtat del Servei sigui associada a un altre operador.

El retorn del servei serà a càrrec de l'empresa adjudicatària. Totes les accions relacionades amb el retorn del servei seran supervisades i validades pel Consorci AOC. El temps de transició estimat serà de 1 mes des de la finalització del contracte actual en vigor

Aquest pla de devolució, haurà d'especificar com a mínim les qüestions següents:

- Cronograma d'actuacions.
- Quantificació de recursos que es consideren necessaris per a realitzar la transferència.
- Mètodes previstos per a la transferència de coneixements.
- Requisits que cal fer al nou adjudicatari per a contemplar el traspàs de coneixement i tecnologia, per tipus de servei.
- Documentació tècnica que es lliurarà i terminis per fer-ho.
- Documentació funcional elaborada.



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 62 de 68

## 6.10. Resum de les millores

Totes les millores qualitatives i quantitatives es troben resumits en les següents taules:

### Millores qualitatives (MQL)

MQL	Ubicació en el Plec	Contingut a valorar
MQL 1	2.2 Tasques	Es valorarà si aquesta anàlisi de detecció de millores i patrons es fa amb una Intel·ligència Artificial. Es requereix un pla per a la seva implementació, que inclogui la metodologia prevista, les eines tecnològiques que s'utilitzaran, els criteris d'avaluació de resultats i les mesures per garantir la transparència i l'ètica en l'ús de la IA. Aquesta IA serà a nivell estadístic i en cap cas es tractarien dades personals de ciutadania i administracions. Caldrà aportar emplenat l'Annex 10 del PCAP en cas d'oferir aquesta millora (cada Sistema d'IA haurà de tenir el seu propi Annex 10)
MQL 2	2.8.1 Recepció de trucades. Centraleta amb IA	Es valorarà que la centraleta d'atenció telefònica, un cop traslladi la trucada a un agent, ofereixi traducció simultània a través de IA, de forma que permeti interactuar als agents en l'idioma de l'usuari de forma transparent. Caldrà aportar documentació justificativa d'aquesta solució. Caldrà aportar emplenat l'Annex 10 del PCAP en cas d'oferir aquesta millora (cada Sistema d'IA haurà de tenir el seu propi Annex 10)
MQL 3	2.8.2 Sala d'espera	Oferir missatges informatius del temps, curiositats històriques, consells de seguretat, etc. durant el temps d'espera.
MQL 4	2.8.4 Retrucada (Call me back), trucada activa i emissió de trucada	Oferir un pla detallat de la prestació de la trucada activa, amb franges, recursos i eines per gestionar les cites.
MQL 5	2.10 Acompanyament i millora de la qualitat percebuda	Elaborar un pla detallat de com i en quins casos es farà aquest acompanyament i millora de la qualitat percebuda
MQL 6	2.11.1.5	Proposta inicial de millores del servei en base a la descripció feta en present





Administració  
Oberta de  
Catalunya

		document i les dades contingudes a l'annex I Exemple d'informe mensual amb dades reals del 2025 (necessari per calcular l'esforç i volum del servei)
<b>MQL 7</b>	2.12.5 Informes	Es valorarà l'ús d'eines (p.e. portal web amb la informació actualitzada cada certs minuts) que permetin visualitzar en qualsevol instant el nivell de servei ofert per l'adjudicatari.
<b>MQL 8</b>	6.4 Responsabilitat social corporativa	Es valorarà que la proposta de mesures estigui acompanyada d'una bateria d'indicadors i altres sistemes d'avaluació per fer-ne seguiment i monitoritzar que tenen l'impacte desitjat.

**Millores quantitatives (MQT)**

MQT	Ubicació en el Plec	Contingut a valorar
<b>MQT 1</b>	2.5 Horaris	Ampliar les hores del servei (màx. 3,5 punts):  Administracions públiques – <b>servei ordinari</b> fins (màxim 1,5 punts no acumulables): 16:00 – 17:00 (0,5 punts) 16:00 – 19:00 (1 punt) 16:00 – 22:00 ( 1,5 punts) Ciutadania – <b>servei ordinari</b> fins (màxim 2 punts acumulables): DL- DV 21:00h – 22:00 (0,5 punts) Dissabtes 14:00 – 15:00 (1,5 punt)
<b>MQT 2</b>	2.7.1 Idiomes (Català)	Es valorarà que l'agent encarregat de gestionar les xarxes socials tingui el nivell C2 (D) de català, acreditat o equivalent.
<b>MQT 3</b>	2.7.1 Idiomes (Català)	Un agent amb coneixements acreditables en aranès a través d'un títol oficial o amb un certificat de formació en





Administració  
Oberta de  
Catalunya

		una escola d'idiomes d'un mínim de 15 hores lectives.
<b>MQT 4</b>	2.8.4 Retrucada (call me back), trucada activa i emissió de trucada	Més d'un agent disponible per a la trucada activa en cada franja
<b>MQT 5</b>	Atenció telefònica	Disposar de la certificació de la <b>ISO 18295 (Customer Contact Centers)</b> .
<b>MQT 6</b>	2.8.5 Gestió dels agents	Disposar de formació (acreditable mitjançant la presentació del certificat/diploma en el moment de la presentació de l'oferta) de qualsevol curs referent a l'àmbit d'atenció telefònica. Aquest curs ha de contenir un mínim de 30 hores formatives en el seu programa. Per tal d'atorgar la totalitat dels punts d'aquesta millora, aquest curs s'haurà de presentar per cadascun dels membres mínims descrits en l'adscripció de Mitjans (5 agents de primer nivell i 2 especialistes). En cas d'ofertar la millora d'equip mínim establerta en la MQT11, cal tenir en compte que els perfils ofertats han de disposar també de del certificat de formació referent a l'àmbit d'atenció telefònica per obtenir els 0,5 punts d'aquesta millora.
<b>MQT 7</b>	2.8.5 Gestió dels agents	Oferir atenció escrita i telefònica en els idiomes d'anglès i francès
<b>MQT 8</b>	2.10 Acompanyament i millora de la qualitat percebuda	Certificats ISO 9001:2015 de gestió de la qualitat (referida als processos implicats en l'exercici de les tasques indicades en aquest document.
<b>MQT 9</b>	2.12.3.1 Qualitat global del servei	Aportar documentació justificativa on l'adjudicatari hagi arribat, com a mínim, a un 40% de NPS. S'acceptaran també:



		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mètrica de satisfacció de 0 a 10 amb valors iguals o superiors a 8.</li> <li>Mètrica de satisfacció de 0 a 5 amb valors iguals o superiors a 4.</li> <li>Mètrica de satisfacció de 0 a 100 amb valors iguals o superiors a 80.</li> </ul> <p>Això es certificarà a través de la presentació d'un certificat signat per l'empresa o empreses receptores del servei.</p>
MQT 10	6.1 Recursos humans	<p>El servei es considera principalment de caràcter tècnic, motiu pel què es valorarà com a factor addicional de qualitat disposar del certificat ACTIC Nivell 2 (acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació). També s'admetran els certificats equivalents (<a href="#">Competències, nivells i certificats. ACTIC</a>).</p> <p>- 3 punts si <b>tot l'equip humà</b> de l'adscripció de Mitjans disposa d'ACTIC 2.</p> <p>Caldrà aportar les certificacions de les persones.</p> <p>En cas d'ofertar la millora d'equip mínim establerta en la MQT11, cal tenir en compte que els perfils ofertats han de disposar també de l'ACTIC 2 per obtenir els 3 punts d'aquesta millora.</p>
MQT 11	6.1 Recursos Humans	<p>S'atorgaran 0,5 punts per cada perfil addicional d'agents descrits a l'apartat G4, fins a un màxim de 2,5 punts.</p> <p>L'adscripció podrà correspondre a qualsevol dels dos perfils d'agents previstos (agent de primer nivell o agent especialista), o bé a ambdós perfils.</p>





Administració  
Oberta de  
Catalunya

		Cal tenir una atenció especial als efectes d'aquesta millora, atès que els perfils addicionals hauran de complir els requisits obligatoris, descrits a l'apartat G4 del QC.
--	--	---

CONSORCI AOC

## 7. Requisits de les eines d'Intel·ligència Artificial

En aquest apartat s'estableixen els requisits tècnics, funcionals, documentals i normatius que han de complir tots els sistemes d'intel·ligència artificial (IA) incorporats en el marc d'aquest contracte.

Els requeriments es basen en les clàusules contractuals tipus per a IA de risc lleu elaborades per la Comissió Europea i en el Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel qual s'estableixen normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial (RIA).

Per a tots els sistemes basats en IA, tant els requerits amb caràcter obligatori com aquells que s'aportin de com a proposta de millora, caldrà que compleixin amb allò descrit al Reglament (UE) 2024/1689 (RIA), així com normativa vigent en protecció de dades (LOPDGDD).

El contractista o adjudicatari haurà de:

- Facilitar la informació necessària per a l'elaboració del TRAL,
- Mantenir la informació actualitzada durant l'execució del contracte,
- Comunicar canvis rellevants en el sistema d'IA.

L'adjudicatari, en el marc de l'execució del contracte, haurà de subministrar al Consorci AOC la informació i documentació necessària que se li requereixi, d'acord amb la normativa vigent en cada moment, per tal de permetre la verificació del compliment dels requisits aplicables i, en particular, l'elaboració de l'informe de transparència algorísmica (TRAL).





Administració  
Oberta de  
Catalunya

## 8. Annex I. Exemple d'informe mensual amb dades reals del 2025 (necessari per calcular l'esforç i volum del servei)

CONSORCI AOC



Doc. original signat per:  
Carlos Rodríguez Gutiérrez  
10/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 10/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AKK5CKMQQU4W7X625HUKAUBNGVYM7UW

Data creació còpia:  
10/06/2026 14:38:32

Pàgina 68 de 68