



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA INTEGRAL A LA CIUTADANIA DE SITGES EN LA TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA ELECTRÒNICA

1. Objecte.

El contracte té per objectiu oferir serveis d'assistència integral a tots els tercers en l'ús dels serveis d'administració electrònica de l'Ajuntament de Sitges, existents o futurs, així com dels d'altres administracions públiques que l'Ajuntament requereixi.

2.- Inici del servei

El servei, amb totes les seves funcionalitats, haurà d'estar totalment operatiu en el termini màxim d'un mes, a comptar des de la data de formalització del contracte.

3. Abast

El servei oferirà en una mateixa trucada informació sobre qualsevol tràmit, campanya o gestió, resoldrà dubtes i consultes d'ús de les plataformes electròniques municipals o d'altres administracions, orientarà i guiarà en qualsevol aspecte, revisarà i comprovarà la documentació requerida, acompanyarà la presentació de qualsevol tràmit fins que s'emeti el justificant corresponent i facilitarà una completa assistència tècnica, que inclourà la connexió remota a l'equip del tercer, o de l'ajuntament, en cas de ser necessari.

Amb caràcter no limitatiu, a continuació es relacionen les principals plataformes electròniques a les que el servei donarà assistència sobre tot tipus de tramitacions, transaccions i continguts incloses en aquestes:

- Webs municipals (ajuntament, cultura, turisme, gestió tributària...)
- Seu electrònica
- Carpeta ciutadana / Catàleg de tràmits
- Portal convocatòries ocupació pública local
- Cita prèvia
- Apps municipals
- Govern Obert (dades obertes, transparència, participació, videoactes, rendició de comptes)
- Eines i solucions del Consorci Administració Oberta de Catalunya
- Altres existents i futures susceptibles d'assistència per a la tramitació electrònica

4.- Serveis subjectes al contracte

4.1 Descripció dels elements que conformen l'objecte del contracte:

Informació d'atenció: el servei donarà atenció informativa detallada de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu lligat a l'ús de totes les plataformes electròniques públiques i publicades de l'Ajuntament de Sitges, o d'altres administracions públiques que requereixi l'Ajuntament, actuals o futures.



Assistència integral a la gestió i tramitació: el servei donarà una assistència integral en la tramitació, d'inici a fi, per totes les plataformes electròniques esmentades.

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

Gestió i seguiment de les incidències de segon nivell: les incidències que no siguin de primer nivell, totes aquelles que no poden ser resoltes de cap manera per el servei licitat, s'hauran de reportar als referents que l'Ajuntament designi, segons la naturalesa de la incidència.

Assistència remota: el servei inclourà, quan sigui necessari per la resolució de la incidència, una plataforma ràpida i eficient de connexió remota als dispositius propis del tercer, o de l'ajuntament (cabines, quioscos, punts d'autoservei, entre d'altres), sempre sota autorització expressa que haurà de quedar recollida a la gravació.

4.2 Requeriments del servei objecte del contracte:

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

Horari del servei: serà, com mínim, de 8.00 a 20:00 h de dilluns a divendres (dies hàbils).

Idiomes de prestació del servei: es farà com a mínim en català i castellà, sempre segons preferència de la ciutadania, més les altres llengües que el contractista hagi indicat en la seva oferta.

Recursos personals i materials: seran els necessaris per oferir en tot moment un nivell òptim de servei, dins dels criteris de qualitat de servei.

Sistema de detecció de trucades: Sistema de detecció de trucades perdudes o no ateses amb un mecanisme perquè l'usuari pugui demanar el retorn de la trucada.

Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows): el servei mai haurà de perdre trucades, caldrà definir un pla que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre una trucada, també les que es rebin fora de l'horari del servei.

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

Control d'auditoria: el servei haurà de poder ser verificat i auditat, amb aquest objectiu es gravant totes les trucades d'acord a la legalitat vigent, i només s'hi podrà accedir sota autorització expressa del autoritzats designats per l'Ajuntament. L'Ajuntament podrà demanar accés a qualsevol trucada dins de període d'execució del contracte. Totes les atencions hauran d'estar numerades per la seva correcta i ràpida identificació (atencioid).



Control de qualitat del servei: el servei inclourà un sistema de recollida del grau de satisfacció de cada atenció, sota l'administració i control de l'Ajuntament. El sistema recollirà com a mínim tres conceptes: satisfacció amb el temps d'espera, satisfacció amb la resolució de l'atenció i satisfacció del tracte rebut per el gestor que l'ha atès. Addicionalment quedarà registrat el número d'identificació de l'atenció (atencioid), la data i hora d'arribada de la trucada, la data inici i fi de l'atenció, el codi i nom complet del gestor que l'ha atès.

Informació de seguiment i millora: es generaran informes mensuals de la prestació del servei que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei, mensuals i de seguiment evolutiu. Serà important poder disposar de panells de control visuals per verificar la qualitat del servei i el seu control en temps real. També s'elaborarà una memòria anual que incorpori una diagnosi exhaustiva i propostes de millora que puguin suposar una millora substancial del servei.

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

Pla de seguretat: es presentarà el pla de seguretat de l'empresa licitadora, incloent les polítiques de protecció de dades personals.

5. Qualitat de servei

5.1. Acords de Nivell de Servei (SLA)

S'estableixen els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

■ **Valor indicador de qualitat del servei:** mesurarà per cada atenció la satisfacció amb valors de 0 a 5. La mitja del conjunt d'atencions de cada mes haurà de ser superior a 4 en valor mig.

■ **Valor indicador de temps d'espera:** en valor mig mensual no podrà superar els 2 minuts.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'adjudicatària haurà de contactar amb els departaments municipals de Tecnologia i Atenció Ciutadana amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 8:00 a 20:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

L'adjudicatària haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatària designi una responsable tècnica del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic.

5.2. Penalitzacions per incompliment dels SLA

S'aplicarà una penalització (%) sobre el total de facturació del mes on s'hagi produït l'incompliment. Donada la criticitat del servei superar 3 incompliments dels SLA suposarà una falta greu i la rescissió del contracte.

Valor indicador de qualitat del servei ($\geq 4/5$)

Incompliments SLA critiques (en un mes)	% penalització
De ≥ 3 a < 4	2%
De ≥ 2 a < 3	5%
De ≥ 1 a < 2	8%
< 1	10%

Valor indicador del temps d'espera (≤ 2 minuts)

Incompliments SLA critiques (en un mes)	% penalització
De > 2 a < 3	1%
De ≥ 3 a < 4	2%
De ≥ 4 a < 5	3%
De ≥ 5 a < 6	4%
De ≥ 6 a < 7	5%
De ≥ 7 a < 8	6%
De ≥ 8 a < 9	7%
De ≥ 9 a < 10	8%
De ≥ 10 a < 15	9%
> 15	10%

6. Confidencialitat de la informació

Dins de la prestació del servei l'adjudicatària podrà demanar dades bàsiques del tercer (ciutadania, empresa o entitat) per el seu contacte posterior en atencions que requereixin d'una demora per motius de consulta als serveis municipals.

L'adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es puguin concedir al seu personal per l'execució d'aquest contracte.



L'adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

L'adjudicatària tindrà la consideració d'encarregada del tractament i haurà de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS)
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament 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 (RGPD)

7. Metodologia i documentació

L'Ajuntament de Sitges podrà proposar canvis o adaptacions en la metodologia o documentació a utilitzar en el projecte si les necessitats del mateix o de l'entorn així ho requereixen.

8. Propietat de les dades

Les dades produïdes en la prestació del servei són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Sitges.

David Lobato Buil
Cap del Departament de Qualitat i Atenció Ciutadana

Sitges, a data de la signatura electrònica