



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈNCIQUES DEL CONTRACTE MITJANÇANT
PROCEDIMENT OBERT NO HARMONITZAT, DEL SERVEI INTEGRAL
D'ASSISTÈNCIA A LA TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE SANT
VICENÇ DELS HORTS**

EXPEDIENT: CTON2026000030

ÍNDEX:

- 1. Introducció**
- 2. Objecte del contracte**
- 3. Abast i descripció del servei**
- 4. Requisits del contracte**
 - 4.1 Assistència integral a la gestió i tramitació electrònica
 - 4.1.1 Assistències de primer nivell (realitzades directament a les persones usuàries)
 - 4.1.2 Assistències de segon nivell (reenviades al contacte establert per l'ajuntament)
 - 4.2 Canals d'atenció
 - 4.3 Recursos personals
 - 4.4 Recursos materials
 - 4.5 Calendari i horari de prestació del servei
 - 4.6 Idioma de prestació del servei
 - 4.7 Resolució de saturacions de servei
 - 4.8 Informes de seguiment i millora
 - 4.9 Indicadors de qualitat
- 5. Confidencialitat**

Aprovat mitjançant decret
2026LLDR002490 de data 29 de
juliol



1. Introducció

L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts vol fomentar i millorar l'accessibilitat i usabilitat dels mitjans electrònics en la seva relació amb la ciutadania i considera prioritari garantir l'atenció de qualsevol incidència derivada de l'ús dels serveis electrònics publicats per l'Ajuntament.

Per donar compliment a les obligacions derivades de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i el Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, es considera necessària la prestació d'un servei de suport adreçat a la ciutadania (particulars, entitats i empresariat) en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és servei integral d'assistència a la tramitació electrònica de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.

La prestació del servei consisteix en l'atenció, suport, resolució d'incidències i consultes de la ciutadania en l'ús de serveis d'administració electrònica oferts per l'Ajuntament mitjançant qualsevol plataforma de tramitació electrònica que es posi a disposició de la ciutadania.

3. Abast i descripció del servei

El servei objecte del contracte té la finalitat d'oferir suport i assistència integral a tots els tercers que s'interrelacionen amb l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts (ciutadania, entitats, empreses, autònoms, etc.) a través de les diferents plataformes electròniques, existents o futures, de l'Ajuntament.

El servei oferirà, en una mateixa atenció, 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, en cas de ser necessari, complint amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

El servei d'assistència es durà a terme per diversos canals descrits en el punt 4.2. d'aquest plec de prescripcions tècniques.

Les principals plataformes electròniques a les que el servei donarà assistència són:

- Web municipal i aplicatius
- Carpeta ciutadana
- Plataformes del Consorci AOC (e-tram, eNotum, VÀLID, e-FACT, REPRESENTA, etc.)
- Gestor de cites



- Classificador d'activitats
- Seu electrònica
- Govern Obert (dades obertes, transparència, participació, rendició de comptes).
- Altres

4. Requisits del contracte

Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria tècnica on constin de forma ordenada els requisits establerts en aquest punt 4 del plec de prescripcions tècniques per la prestació del servei.

4.1. Assistència integral a la gestió i tramitació electrònica

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

L'objectiu és que la ciutadania pugui tramitar per mitjans electrònics sempre que sigui possible.

4.1.1 Assistències de primer nivell (realitzades directament a les persones usuàries):

- Donar suport a la tramitació electrònica: presentació d'instàncies electròniques, resolució d'incidències i consultes a la ciutadania (usuaris externs) en l'ús dels serveis d'administració electrònica. Es donarà assistència integral en la tramitació per les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.
- Donar informació sobre la documentació i procediment per realitzar una tramitació específica.
- Donar informació sobre els mitjans d'identificació electrònica i suport per obtenir-los (idCat, idCat mòbil, certificat de representant legal, signatura d'un document pdf, etc.).
- Connexió remota al PC del tercer, quan sigui necessari per la resolució de la incidència, una plataforma àgil de connexió remota al PC de l'usuari, sempre sota l'autorització expressa de la persona que sol·liciti el servei.
- Donar informació i suport sobre les eines d'administració electrònica del consorci AOC (eFACT, REPRESENTA, FUE, eNotum) o solucions pròpies.
- Donar cita prèvia presencial només en els casos en que després de realitzar l'atenció de primer nivell no sigui possible la realització de la tramitació per mitjans electrònics.
- En general donar informació sobre qualsevol altre servei que s'ofereixi a la seu electrònica.



4.1.2. Assistències de segon nivell (reenviades al contacte establert per l'ajuntament):

Si després de l'atenció del primer nivell definit anteriorment, no és possible realitzar la tramitació per alguna causa, la consulta o incidència es traslladarà al personal tècnic de l'Ajuntament segons la naturalesa de la incidència.

El sistema de resolució i el canal de comunicació d'aquestes assistències s'establirà específicament amb l'empresa adjudicatària.

4.2. Canals d'atenció

L'atenció directa a les persones usuàries es farà per canal telefònic, per correu electrònic i, si s'escau, per connexió remota, si així ho desitja el tercer.

L'adjudicatari haurà de proporcionar i gestionar els canals d'atenció necessaris per a la correcta prestació del servei, assumint íntegrament els costos associats a la seva implantació, manteniment i explotació. La utilització d'aquests canals no comportarà cap cost addicional per a l'Ajuntament ni per a les persones usuàries.

L'Ajuntament determinarà els números de telèfon, les adreces de correu electrònic i la resta de canals a utilitzar en la prestació del servei. Les bústies de correu corporatives facilitades per l'Ajuntament seran gestionades per l'adjudicatari exclusivament en el marc de l'execució del contracte i d'acord amb les instruccions municipals.

4.3 Recursos personals

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària i per personal designat per l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts per fer el seguiment. Les empreses licitadores hauran de presentar la relació de recursos personals assignats al servei tenint en compte el següent:

- Els recursos personals que l'adjudicatari assigni a aquest contracte tindran els següents perfils:

- Direcció del projecte/Responsable de servei: serà la persona encarregada de coordinar-se amb l'Ajuntament i la responsable de l'execució del projecte, contracte i gestió del seu equip. Aquesta tasca no podrà ser objecte de subcontractació entenent-se com a crítica pel funcionament del servei.
- Persones gestores/teleoperadores especialistes: seran les persones encarregades de l'execució i disposaran del perfil adequat en formació i experiència per donar suport a la tramitació electrònica i l'atenció telefònica.
- L'Ajuntament designarà a un/a responsable del contracte que actuarà d'interlocutor/a amb l'empresa adjudicatària.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicat a l'Ajuntament, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip.

- Els recursos personals sempre hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment un nivell òptim de servei d'acord amb les condicions exigides al Plec de Prescripcions Tècniques. Així mateix, serà necessari acreditar que aquest personal disposa d'una experiència mínima en l'exercici de contractes amb el mateix objecte



(experiència en tramitació electrònica a administracions públiques) de com a mínim un any.

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

- L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos a que tinguin dret el personal de les empreses adjudicatàries d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.

- L'empresa adjudicatària proporcionarà al personal assignat al servei tota la formació i coneixements necessaris per la correcta prestació del servei, garantint la seva formació continua. Així mateix serà responsable de la supervisió i suport tècnic del seu personal per proporcionar una prestació del servei eficient i de qualitat.

4.4 Recursos materials

Les empreses licitadores hauran de disposar dels elements materials suficients per executar de manera correcta i adequada l'objecte contractual . En concret caldrà que disposin de:

- Programari informàtic adient
- Centralita de comunicacions
- Eines d'atenció d'assistència telemàtica
- Disposar de panells de control visuals per verificar i fer seguiment del servei multicanal en temps real

4.5 Calendari i horari de prestació del servei

La cobertura del servei es durà a terme tots els dies de dilluns a divendres exceptuant els festius oficials publicats per la Generalitat de Catalunya (els festius locals restaran coberts pel servei).

L'horari serà de 8h a 20h exceptuant els dies 24 i 31 de desembre i 5 de gener, en què l'horari serà de 8h a 15h.

4.6 Idioma de prestació del servei

El servei es farà com a mínim en català, castellà, sempre segons preferència de la persona que demanda el servei, sense perjudici que la prestació del servei es pugui fer en altres idiomes.

4.7. Resolució de saturacions de servei

El licitador haurà de preveure un mecanisme de prevenció per contingència o saturació de trucades i acreditar que podrà recollir i gestionar totes les trucades perdudes o intentades sense èxit, quedant incloses les que es rebin fora de l'horari de servei. A la memòria tècnica caldrà definir:

1. El model i protocol d'actuació en situacions de contingència de puntes de servei.
2. El model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei.



S'entén per saturació que no s'atenguin un 10% de les trucades entrants.

La locució que s'activi a l'espera de ser atès ha de donar l'opció a la persona usuària a que es retorni la trucada, o a rebre informació mitjançant un formulari a la seu electrònica.

4.8. Control d'auditoria

El servei haurà de poder ser verificat i auditat. Amb aquest objectiu es gravaran totes les trucades d'acord a la legalitat vigent i sempre sota l'autorització expressa de la ciutadania. 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

4.8. Informes de seguiment i millora

L'empresa adjudicatària proporcionarà informes mensuals de la prestació del servei que donin informació detallada dels valors rellevants del servei, amb seguiment evolutiu. Com a mínim els informes que contindran com a mínim la següent informació:

- Data de la incidència
- Tipologia d'incidència
- Descripció
- Solució adoptada
- Data de resolució
- Temps de resolució dedicat
- Resultat per l'adjudicatari o derivat com assistència de segon nivell (Ajuntament)
- Total d'atencions diferenciades per hora i per dia
- Total d'atencions no ateses per saturació

Com a part del seguiment del servei, es considera necessari disposar de panells de control visuals per tenir les dades diàries i el funcionament del servei en temps real.

4.9 Indicadors de qualitat

La memòria haurà de detallar els següents indicadors de qualitat:

- Recollida del grau de satisfacció de cada atenció.
El sistema de valoració es basarà en un esquema senzill per la persona usuària, enumerant els conceptes a mesurar, quines dades recull i com les tracta. Es demanarà un nivell de satisfacció acceptable de 4 en valor mig d'uns valors de 0 a 5.
- Temps d'espera: El temps mitjà d'espera mensual per ser atès per un agent no podrà superar els 2 minuts.
- Sistema de control de les tasques/ incidències de primer nivell per part de les operadores que cal tenir en compte per a traspassar als informes mensuals de seguiment.
- Sistema de control de les tasques/ incidències de segon nivell per part de les operadores que cal tenir en compte per a traspassar als informes mensuals de seguiment



- Locució de resposta que informi a la persona usuària del temps d'espera aproximat.

5. Confidencialitat

L'empresa 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 copiar ni utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a d'altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa 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 concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

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

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades. Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Reglament General de Protecció de Dades i Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts 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.