



Ajuntament de
**PALAU-SOLITÀ
I PLEGAMANS**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI D'ASSISTÈNCIA INTEGRAL DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA A L'AJUNTAMENT DE PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat

C.I.F. P-0815500-D

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació **6b46dbfe55ab4e909b19f706acd029f5001**

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDiARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2. TERMINI DE POSADA EN MARXA DEL SERVEI	3
3. ABAST	3
4. REQUISITS	4
4.1. REQUISITS BÀSICS	4
4.2. REQUISITS MÍNIMS DEL SERVEI	5
4.3. REQUISITS D'EXPERIÈNCIA I SEGURETAT	5
4.4. REQUISITS JURÍDICS	5
5. QUALITAT DE SERVEI	6
5.1. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)	6
5.2. PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS ACORS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)	6
5.2.1. VALOR INDICADOR DE QUALITAT DE SERVEI ($\geq 4/5$)	7
5.2.2. VALOR INDICADOR DEL TEMPS D'ESPERA (≤ 3 minuts)	7
5.3. CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ	7
6. METODOLOGIA I DOCUMENTACIÓ	8
7. LLOC	8
8. PROPIETAT DE LES DADES	8





1. OBJECTE DEL CONTRACTE

La finalitat del servei és l'assistència tècnica integral a l'administració electrònica de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans.

La prestació del servei consisteix en l'atenció, suport, resolució d'incidències i consultes a tots els tercers (ciutadania, empreses, autònoms i entitats) en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans de les diferents plataformes electròniques públiques.

2. TERMINI DE POSADA EN MARXA DEL SERVEI

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

3. ABAST

El servei objecte del contracte té per objectiu oferir un suport i assistència integral a tots els tercers que s'interrelacionen amb l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans (ciutadania, entitats, empreses, autònoms, etc.) a través de les diferents plataformes electròniques, existents o futures, de l'organització.

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 en cas de ser necessari.

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

- Web municipal: www.palauplegamans.cat
 - Cita prèvia: [Cites prèvies Ajuntament](#)
 - Dades i informació d'interès
 - Adreces i telèfons
 - Equipaments, organitzacions (entitats), serveis (municipals), etc.
 - Canals d'atenció en línia, presencials, telefònics, etc.
 - Xarxes socials municipals
- Seu electrònica: <https://seu-e.cat/ca/web/palau-solitaiplegamans>
 - Notificacions electròniques.
 - Factura electrònica per a empreses
 - Ajuts i subvencions
 - Oferta pública
 - Altres plataformes de Consorci AOC (eTRAM, Vàlid, eRepresenta...)
 - FUE

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	6b46dbfe55ab4e909b19f706acd029f5001	
Url de validació	https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



- Govern obert:
 - Dades obertes: [Dades Obertes](#)
 - Transparència: [Govern Obert i Transparència](#)
 - Participació ciutadana: [Participa311](#)
 - Pla d'Actuació Municipal (PAM): [PAM](#)
- Altres existents i futures susceptibles d'assistència de l'administració electrònica.

4. REQUISITS

En aquest apartat es detallen els requisits del servei, alguns d'aquests requisits hauran de ser detallats pels licitadors dins d'una memòria tècnica.

4.1. REQUISITS BÀSICS

Els requisits descrits en aquest apartat són d'obligat compliment per l'execució del servei i que no serà necessari detallar en la memòria tècnica són els següents:

1. Canals d'atenció: el servei d'assistència es farà per canal telefònic, i addicionalment per correu electrònic si així ho desitja el tercer. L'Ajuntament fixarà els números d'atenció, trucades locals, i les adreces de correu a utilitzar, ambdós canals seran proporcionats per l'adjudicatari sense cap tipus de cost addicional ni per l'Ajuntament ni per al tercer.
2. Assistència integral a la gestió i la tramitació: el servei donarà una assistència integral en la tramitació, d'inici a fi, per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.
3. Assistència tècnica: el servei atendrà qualsevol incidència tècnica de primer nivell o derivada de la falta d'hàbit i/o coneixement del tercer per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures. No s'inclourà atenció a problemes tecnològics dels equips o dispositius que estigui emprant la ciutadania.
4. Control d'auditoria: el servei haurà de poder ser verificat i auditat, amb aquest objectiu es gravaran totes les trucades d'acord a la legalitat vigent, i només s'hi podrà accedir sota autorització expressa dels autoritzats designats per la corporació. L'Ajuntament podrà demanar accés a qualsevol trucada dins del període d'execució del contracte. Totes les atencions hauran d'estar numerades per la seva correcta i ràpida identificació.
5. Assistència remota: el servei inclourà, quan sigui necessari per la resolució de la incidència, una plataforma ràpida i eficient de connexió remota al PC del tercer, sempre sota autorització expressa que haurà de quedar recollida a la gravació.
6. Horari del servei: l'horari de servei serà de 8.00 a 20:00 h de dilluns a





divendres (dies hàbils de Palau-solità i Plegamans).

7. 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 tenir un valor mig mensual major a 4, i assegurant un temps d'espera mig mensual inferior a 2 minuts.
8. Horari del servei: l'horari de servei serà de 8.00 a 20:00 h de dilluns a divendres (dies hàbils de Palau-solità i Plegamans).
9. 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 tenir un valor mig mensual major a 4, i assegurant un temps d'espera mig mensual inferior a 2 minuts.

4.2. REQUISITS D'EXPERIÈNCIA I SEGURETAT

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària i per personal designat per l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans. L'adjudicatari assignarà els següents perfils:

- Direcció del projecte: serà la persona encarregada de coordinar-se amb l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans i responsable de l'execució del projecte i gestió del seu equip.
- Persones gestores especialistes: seran les persones encarregades de l'execució operativa del servei. L'empresa adjudicatària assignarà com a mínim 3 persones gestores referents al projecte.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicada a l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip. Serà competència de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans donar per vàlida la proposta de canvi.

4.3. REQUISITS JURÍDICS

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

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic
- Llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya
- Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre, de modificació del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova





**l'Esquema Nacional
d'Interoperabilitat**

- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD)

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).

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 del temps d'espera: en valor mig mensual no podrà superar els 3 minuts.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb la Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i, facultativament, amb el Cap de servei de Sistemes d'Informació, 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'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

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

Així mateix 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 com de tipus informàtic.

5.2. PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS ACORS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

S'aplicarà una penalització (%) del total de facturació del mes on s'hagi produït

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 6b46dbfe55ab4e909b19f706acd029f5001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





l'incompliment. Donada la criticitat del servei superar 3 incompliments dels SLA suposarà una falta greu i la rescissió del contracte.

5.2.1. VALOR INDICADOR DE QUALITAT DE SERVEI ($\geq 4/5$)

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització de facturació d'un mes
De ≥ 3 a < 4	10%
De ≥ 2 a < 3	50%
De ≥ 1 a < 2	80%
< 1	100%

5.2.2. VALOR INDICADOR DEL TEMPS D'ESPERA (≤ 3 minuts)

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització de facturació d'un mes
De ≥ 3 a < 4	10%
De ≥ 4 a < 5	20%
De ≥ 5 a < 6	30%
De ≥ 6 a < 7	40%
De ≥ 7 a < 8	50%
De ≥ 8 a < 9	60%
De ≥ 9 a < 10	70%
De ≥ 10 a < 15	80%
De ≥ 15 a < 20	90%
> 20	100%

5.3. CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ

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 o 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'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 de Palau-solità i Plegamans, 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 evitar 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 de Palau-solità i Plegamans o 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
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).
- 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 l'alliure circulació d'aquestes dades (RGPD).

6. METODOLOGIA I DOCUMENTACIÓ

L'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans 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.

7. LLOC

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran presencialment en les dependències de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans i, potestativament a petició de la responsable del contracte, via telemàtica.

Tanmateix, l'execució del contracte es realitzarà a través de mitjans telefònics i telemàtics durant tota la seva durada.

8. PROPIETAT DE LES DADES

Les dades tractades en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans.

Palau-solità i Plegamans, a data de signatura electrònica.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	6b46dbfe55ab4e909b19f706acd029f5001	
Url de validació	https://www.registre.palauplegamans.cat:446/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	