
**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DE LA PLATAFORMA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I
TELEMÀTICA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA**

ÍNDEX**1. INTRODUCCIÓ****2. L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA****2.1. Requeriments previs****2.2. Subrogació del personal****3. CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ****3.1. Serveis a contractar**

3.1.1. Servei d'atenció ciutadana a través del telèfon, que denominarem Plataforma d'Atenció Telefònica y Telemàtica, compren les següents funcions d'atenció:

- Informació i gestió municipal mitjançant el 010
- Telèfon de l'agència de gent gran i persones amb dependència
- Telèfon del civisme
- Altres serveis mitjançant els suports digitals que l'Ajuntament determini.

3.1.2. Servei de recepció i derivació de trucades telefòniques a la centralita municipal.

3.1.3. Tasques de Back-Office

3.1.4. Resposta a plans d'emergència

3.1.5. Participació de la plataforma d'atenció telefònica i telemàtica en campanyes extraordinàries.

3.2. Requeriments d'organització

3.2.1. Funcions dels professionals

3.2.2. Perfils dels professionals

3.2.3. Formació dels professionals

3.2.4. Selecció dels professionals

3.2.5. Aspectes generals

3.3. Requeriments funcionals de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana

3.3.1. Procediment de les trucades

3.4. Plataforma tecnològica**3.5. Requeriments de qualitat**

3.5.1. Qualitat del Servei d'Atenció Ciutadana

3.5.2. Control de qualitat

3.5.3. Indicadors de qualitat

3.6. Compromisos de l'Ajuntament i de l'empresa adjudicatària

3.6.1. Tecnologia

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques DE LA PLATAFORMA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I
TELEMÀTICA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA**

3.6.2. Ubicació física de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana.

3.6.3. Altre material

3.6.4. Responsabilitats

3.7. Protecció de dades personals i confidencialitat

3.7.1. Tractament de dades de caràcter personal.

3.7.2. Propietat intel·lectual dels treballs

3.7.3. Finalitat del tractament.

3.7.4. Mesures de Seguretat.

3.7.5. Comunicació de dades a tercers.

3.7.6. Exercici de drets.

3.7.7. Deure d'informació mutu.

3.7.8. Deure de conservació.

3.7.9. Responsabilitat.

3.7.10. Designació de fur.

3.7.11. Confidencialitat de la informació.

3.7.12. Cessió del contracte

3.8. Compromís d'adaptabilitat**3.9. Model d'implantació**

3.9.1. Implantació

3.9.2. Direcció del projecte

3.9.3. Seguiment i control del funcionament de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana.

4. CONDICIONS ECONÒMICO-ADMINISTRATIVES

4.1. Objecte

4.2. Durada

4.3. Pressupost

4.4. Dimensionament del servei

4.5. Possibilitats de modificació del contracte inicial

5. CRITERIS PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONCURS

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques DE LA PLATAFORMA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

1. INTRODUCCIÓ

El present document reflexa les condicions tècniques i econòmiques per al concurs de la Gestió de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Mataró, i haurà d'oferir els següents àmbits de servei:

- 1.1.1. Servei d'informació telefònica i telemàtica
- 1.1.2. Servei de tramitació i gestió telefònica i telemàtica.
- 1.1.3. Gestió de la centraleta de l'Ajuntament de Mataró.
- 1.1.4. Gestió del telèfon de l'agència de gent gran i persones amb dependència.
- 1.1.5. Gestió del telèfon del civisme.
- 1.1.6. Comunicació 2.0
- 1.1.7. Altres que pugui considerar adients l'Ajuntament de Mataró

2. L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

2.1. Requeriments previs

L'empresa adjudicatària del servei haurà de complir els següents requisits :

Classificació en vigor com a contractista de serveis en el grup U, subgrup 8, categoria 5, d'acord amb l'art. 83.1 del Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic.

2.2. Subrogació del personal

L'empresa adjudicatària del servei, haurà de subrogar personal que actualment està en la prestació de la gestió de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana.

3. CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ

Amb la introducció de sistemes de resposta de veu interactiva (IVR) i l'automatització de determinades peticions ciutadanes, el Servei d'atenció telefònica i telemàtica queda destinat a tasques d'informació bàsica d'aquelles peticions que no poden ser resoltes per aquests sistemes automatitzats o canalitzades cap a serveis especialitzats. Es tracta, per tant, d'un servei que atén, per desbordament, les sol·licituds telefòniques i algunes telemàtiques que no poden ser ateses de manera automàtica.

3.1. Serveis a contractar

El contracte comprèn les prestacions següents:

3.1.1. Servei d'atenció ciutadana, a través del telèfon d'informació i gestió municipal 010, i telèfon del civisme; així com altres suports digitals que l'Ajuntament determini.

L'objectiu és proporcionar la informació bàsica que demanin els ciutadans referent als serveis municipals o públics i a temes d'interès general que no puguin ser ateses pels serveis automatitzats (IRV, XatBot, etc) o especialitzats (serveis gestors municipals); oferint el Servei 010 en un horari d'atenció ciutadana de dilluns a divendres no festiu, de les 8 a les 19 hores, excepte el mes d'agost que tindrà l'horari de dilluns a divendres no festiu, de 8 a 15 hores

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DE LA PLATAFORMA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

La informació i la gestió que haurà d'atendre el Servei 010 serà, com a mínim, la següent:

- Informació relacionada amb l'Ajuntament. Contempla tota la informació de caire administratiu, incloent-hi les dades de gestió que fan referència a les competències i serveis municipals, i informació general en relació a altres administracions o organismes oficials.
- Informació respecte el municipi i la seva àrea d'influència: informació institucional, cultural, comercial, empresarial, fires,...
- Informació bàsica sobre els tràmits per resoldre diferents gestions que puguin necessitar els ciutadans en la seva relació tant amb l'Ajuntament com amb d'altres administracions.
- Informació referent a les activitats o agenda de la ciutat, incloent la que genera el propi Ajuntament i el seu teixit social i associatiu.
- Recepció i canalització cap als serveis municipals competents de queixes, suggeriments, incidències i avisos d'urgència.
- Realització dels tràmits telefònics que tingui derivats.
- Emissió de trucades a la ciutadania
- Tots els punts anteriors que es puguin donar per sistemes digitals.

3.1.2. Servei de recepció i derivació de trucades telefòniques a la centraleta municipal.

Recull de aquelles trucades que no puguin ser traspassades de manera automatitzada als serveis especialitzats o a dependències municipals en horari d'atenció ciutadana de dilluns a divendres no festiu de 8 a 19 hores, excepte el mes d'agost que tindrà l'horari de dilluns a divendres no festiu, de 8 a 15 hores. L'Ajuntament de Mataró disposa d'un protocol a seguir depenent de la tipologia de trucades rebudes i del seu destinatari.

3.1.3. Tasques de Back-Office

Són totes aquelles tasques que contemplen: mecanització de dades, recepció i tramitació de la documentació requerida en els processos de determinades gestions o en el cas de campanyes puntuals, reservant-se l'Ajuntament en tot moment la potestat de definir i concretar els procediments associats a cada una d'aquestes tasques.

El contracte comprèn tots els treballs necessaris per a la recopilació i manteniment de la informació.

Queda fora d'aquest contracte el desenvolupament d'aplicatius específics així com d'interfície entre softwares de gestió de serveis, quedant expressament prohibida la manipulació dels aplicatius o configuracions d'entorns i interfícies de gestió així com la migració o còpia de les dades contingudes en els diferents softwares de gestió. El tractament i desenvolupament dels sistemes d'informació són responsabilitat exclusiva de l'Ajuntament de Mataró.

3.1.4. Resposta a plans d'emergència

El Servei d'Atenció Ciutadana podrà sol·licitar la participació de la plataforma d'atenció telefònica i telemàtica en aquells casos d'emergència municipal (SIAU) en els que el servei sigui mobilitzat.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DE LA PLATAFORMA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

L'empresa adjudicatària haurà de donar resposta per al cobriment del Servei d'Atenció Telefònica i Telemàtica, en aquells horaris que sigui requerit, en el benentès que la facturació d'aquestes hores de servei en emergència i fora de l'horari habitual seran a banda d'aquest contracte i sempre amb un pressupost acceptat prèviament.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar un número de telèfon únic a través del qual, el cap del Servei d'Atenció Ciutadana o bé la persona en qui delegui, pugui mobilitzar el personal en cas d'emergència municipal.

3.1.5. Participació de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica en campanyes extraordinàries.

Donat que l'horari de la Plataforma d'Atenció Ciutadana serà de dilluns a divendres no festiu, de les 8 a les 19 hores, excepte el mes d'agost que serà de dilluns a divendres no festiu, de 8 a 15 hores, pot ser necessari l'augment de personal o l'ampliació horària per cobrir campanyes puntuals.

També es poden donar casos en els que l'Ajuntament hagi de tenir obert el Servei d'Atenció Telefònica i Telemàtica fora de l'horari habitual, per donar resposta a campanyes extraordinàries d'informació als ciutadans, com per exemple: jornades electorals, esdeveniments esportius, culturals, etc.

Degut al caràcter extraordinari d'aquests serveis, la facturació d'aquestes hores es farà a banda d'aquest contracte, sempre mitjançant pressupost acceptat prèviament. Aquest serveis extraordinaris es comunicaran amb la major previsió possible.

3.2. Requeriments d'organització

3.2.1. Funcions dels professionals

L'adjudicatari ha de disposar dintre del servei de personal enquadrat en les dues categories professionals següents: Supervisor/a i Teleoperadors/es Especialistes.

Les funcions assignades a cadascun dels perfils professionals són:

Supervisor/a:

- Responsable del funcionament de la plataforma d'atenció telefònica i telemàtica del servei d'atenció ciutadana i de la coordinació amb el Servei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Mataró.
- Vetllar per a què el servei sigui ofert d'acord amb els requeriments pactats amb l'Ajuntament. I si s'escau, quan ho requereixi el servei, fer reforç als/les teleoperador/es.
- És l' interlocutor de l'empresa adjudicatària amb l'Ajuntament de Mataró en temes d'increments i/o disminucions de recursos, organització del servei, revisió de facturació. Els seus contactes es faran a través del cap del servei d' Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Mataró o amb la persona en qui aquesta delegui.
- Atenció a tots els nivells del servei d'informació i gestió municipal que li siguin derivats.

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DE LA PLATAFORMA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I
TELEMÀTICA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA**

- És el responsable de fer el seguiment del manteniment a un primer nivell de la base de dades d'informació, tot establint sistemes d'actualització de la informació que possibilitin que les dades estiguin al dia.
- Coordinació i realització de la formació del personal.
- Coordinació, supervisió i control de la qualitat del treball dels diferents torns.
- Elaboració d'estadístiques i recull d'indicadors de l'activitat de la plataforma d'atenció telefònica i telemàtica del servei d'atenció ciutadana i de la informació facilitada.
- Altres tasques relacionades amb la seva competència que l'Ajuntament pugui encomanar.

Teleoperadors/es Especialistes

- Atendre i donar informació telefònica al ciutadà enregistrant els tipus d'informació demanada.
- Resoldre tràmits telefònics de primera instància,
- Recollida i desviament de trucades adreçades als serveis municipals.
- Actualització i depuració de la base de dades d'informació.
- Atendre i resoldre comunicacions que no puguin ser ateses de manera automatitzada per canals digitals (xatbot)
- Altres tasques relacionades amb el servei d'acord amb la seva categoria.

3.2.2. Perfils dels professionals

Els perfils dels professionals integrats en la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana hauran de respondre als següents paràmetres:

Supervisor/a:

- Català i castellà parlat i escrit.
- Predisposició en els treballs d'atenció telefònica o directa al públic, capacitat de comunicació, objectivitat en les respostes, flexibilitat i capacitat de resolució de problemes
- Coneixements d'informàtica a nivell d'usuari.:
Sistema operatiu Windows 7 i Windows 10
Internet Explorer, Firefox i Chrome
Office 2007 i 2013: Especialment Outlook , Word i Excel
- Coneixements del funcionament de l'administració pública.
- Coneixement de la ciutat de Mataró (organització territorial, equipaments, infraestructures).
- Coneixements en telemàrketing. (Atenció telefònica)
- Capacitat d'organització, coordinació, lideratge i resolució de problemes.

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DE LA PLATAFORMA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I
TELEMÀTICA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA**

- Capacitat en la gestió dels recursos humans.

Teleoperadors/es Especialistes

- Català i castellà parlat i escrit.
- Predisposició en els treballs d'atenció telefònica o directa al públic, capacitat de comunicació, objectivitat en les respostes, flexibilitat i capacitat de resolució de problemes.
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari:
Sistema operatiu Windows 7 i Windows 10
Internet Explorer, Firefox i Chrome
Office 2007 i 2013: Especialment Outlook , Word i Excel
- Coneixement del funcionament de l'Administració Pública.
- Coneixement de la ciutat de Mataró (organització territorial, equipaments i infraestructures).
- Coneixements en telemàrketing. (Atenció telefònica)

3.2.3. Formació dels professionals

Tots els professionals de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana gaudiran de la formació de reciclatge necessària, que estarà inclosa dins del seu horari. Aquesta formació pot anar a càrrec de Ajuntament de Mataró o bé a càrrec del propi gestor de l'empresa contractada.

L'Ajuntament de Mataró, si ho considera oportú, pot portar a terme una formació addicional pel supervisor/a.

Les empreses licitadores hauran d'elaborar el pla de formació que considerin més adient pel desenvolupament del servei. L'Ajuntament de Mataró es reserva el dret d'incorporar les esmenes que consideri oportunes.

3.2.4. Selecció dels professionals

Atès l'interès de l'Ajuntament de Mataró per la promoció d'ocupació i la lluita contra l'exclusió laboral dels col·lectius amb més dificultats d'inserció al món del treball, l'adjudicatari estarà obligat a mantenir en la plantilla adscrita a l'execució del present contracte, un mínim del 50 % de persones amb discapacitat física que s'adeqüin al perfil descrit al plec de condicions. Prèvia justificació de l'empresa de la impossibilitat de complir aquest percentatge, l'Ajuntament de Mataró podrà eximir temporalment l'adjudicatari de complir aquesta condició.

3.2.5. Aspectes generals

El personal no és municipal i no té cap relació laboral amb l'Ajuntament de Mataró.

L'Ajuntament de Mataró contractarà a partir d'aquest concurs l'empresa per al desenvolupament de la gestió de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana. En cap cas contracta directament el personal que l'empresa adjudicatària vulgui determinar en aquest projecte.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DE LA PLATAFORMA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

L'empresa licitadora haurà d'efectuar una previsió de substitucions contemplant les necessitats d'aprenentatge i adaptació a les funcions concretes a desenvolupar pels teleoperadors/es especialistes.

La selecció, formació i aprenentatge derivats del canvi o substitució del personal no afectaran en cap cas la prestació del servei.

3.3. Requeriments funcionals de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana.

3.3.1. Procediment de les trucades

El percentatge de trucades perdudes no podrà superar el 5%, pel que es demanar una capacitat de resolució eficient a les atencions telefòniques.

La intervenció del teleoperador/a s'iniciarà i s'acabarà sempre d'acord amb el procediment que s'estableixi en un protocol d'atenció ciutadana definit per l'Ajuntament de Mataró.

Un cop formulada la demanda pel ciutadà, si és necessari efectuar una recerca per temps superior a 10 segons es donarà pas a un missatge comunicant que "La seva petició s'està gestionant, preguem resti a l'espera" durant el temps d'espera. Transcorregut el temps de recerca, es passarà directament a la resposta. Si el temps de recerca és superior als 45 segons, s'establirà conversa amb el ciutadà, per tal de mantenir la seva atenció, i evitar abandonaments.

3.4. Plataforma tecnològica

L'Ajuntament de Mataró disposa per la realització de les tasques d'atenció telefònica de la tecnologia necessària per l'acompliment de les seves funcions.

- Centralita telefònica amb funcionalitat ACD.
- Xarxa local amb accés a la xarxa municipal.
- Ordinadors personals amb software ofimàtic i client per accedir a les aplicacions corporatives i impressores.
- Aplicació de gestió de la informació (Base de dades d'informació).
- Aplicació de contact-center: per gestionar eficientment les tasques pròpies del servei amb eines de control de l'activitat i monitorització.

3.5. Requeriments de qualitat

3.5.1. Qualitat del servei d'Atenció Ciutadana

La qualitat dels diferents serveis d'atenció telefònica i telemàtica serà controlada de manera continuada pel Servei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Mataró. Aquests controls es realitzaran a partir de les dades obtingudes per l'activitat i qualitat del servei: les trucades ateses, abandonades, trucades per teleoperador/a, temps de connexió per teleoperador/a, temps per accedir al servei, temps de cerca de la informació i altres indicadors que les funcions estadístiques del sistema permeti realitzar. La tipologia de la informació oferta i de la tramitació realitzada

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DE LA PLATAFORMA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

es coneix pel rastre que deixen els aplicatius en el sistema d'indicadors que són una eina d'avaluació de la gestió efectuada.

A més a més es podran fer també controls a través de la figura del "ciutadà anònim", una trucada realitzada sense identificar-se com controlador, per tal d'obtenir dades tant objectives (temps de resposta, trucades necessàries per contactar, senyals escoltades ...) com de qualitat en el tracte al ciutadà.

Els/les teleoperadors/es podran ser escoltats puntualment per tal de detectar mancances formatives, i per avaluar el nivell de qualitat de la seva atenció.

També es podran realitzar enquestes als usuaris, seleccionant-los de manera aleatòria.

3.5.2. Control de Qualitat

Al marge dels controls que pugui realitzar l'empresa per interès propi, l'Ajuntament aplicarà els controls de qualitat descrits a l'apartat 3.5.1. i que seran considerats com els únics vàlids per l'avaluació del servei prestat.

En qualsevol moment, i sense avís, el personal responsable del projecte per part de l'Ajuntament de Mataró (degudament identificat) podrà dirigir-se a les instal·lacions des d'on es presti el servei i podrà requerir la informació que consideri convenient pel coneixement i avaluació del desenvolupament del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un seguit d'estadístiques a sol·licitud del cap del servei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament. Aquest darrer facilitarà el instruments per a la seva realització.

3.5.3. Indicadors de Qualitat

- Aconseguir uns temps d'espera dels usuaris inferiors als 15 segons en un 80% dels casos i en cap cas més de 20 segons, millorant l'objectiu inicial.
- No superar el 5% en l'índex d'abandonament o trucades perdudes.

3.6. Compromisos de l'Ajuntament i de l'empresa adjudicatària

3.6.1. Tecnologia

L'Ajuntament de Mataró posarà a disposició de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana la tecnologia segons s'estableix en el punt 3.4. d'aquest plec.

3.6.2. Ubicació física de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana

Donat el caràcter d'estricta confidencialitat i privadesa tant de les bases de dades utilitzades per al bon funcionament del servei d'atenció telefònica i telemàtica, com dels programaris municipals que s'han d'utilitzar per al bon funcionament del servei, aquestes bases de dades i programaris són de propietat estrictament municipal, i per tant no poden estar situades fora de l'àmbit municipal. Per això, l'Ajuntament de Mataró posarà a disposició de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana, l'espai físic necessari pel desenvolupament de les seves activitats, permetent un nombre de llocs de treball dotats del maquinari i programari necessari, mobiliari: taules, cadires, armaris,...

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DE LA PLATAFORMA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

que serà igual al nombre màxim d'operadors que puguin estar actius, més un per la supervisora, mes un per altres necessitats; formació, treballs específics, etc..

L'Ajuntament assumirà les actuacions necessàries destinades a garantir l'accés a les instal·lacions per al personal minusvàlids. (Vetllant en tot moment en la supressió de barreres arquitectòniques).

Per la natura i tipus de tasques a desenvolupar, la totalitat de les activitats objecte de la prestació del servei d'atenció telefònica i telemàtica s'haurà de desenvolupar en instal·lacions pròpies que l'Ajuntament de Mataró assignarà.

Aquestes instal·lacions seran les imprescindibles pel desenvolupament i compliment de l'objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària vetllarà pel bon ús i manteniment de les instal·lacions municipals que se li destinin.

3.6.3. Altre Material

Totes les despeses associades a material fungible i material d'oficina seran a càrrec de l'empresa contractada.

3.6.4. Responsabilitats

L'empresa adjudicatària es compromet a fer un bon ús de tot el material, tecnologia, així com de l'espai cedit per l'Ajuntament de Mataró, fent-se càrrec econòmicament de les despeses derivades de reparacions conseqüència d'aquest mal ús, manipulació o deteriorament exprés.

3.7. Protecció de dades personals i confidencialitat

El desenvolupament d'aquest apartat queda recollit a l'annex I (contracte de prestacions tractament de dades per compte de tercers).

3.8. Compromís d'adaptabilitat

L'Ajuntament de Mataró incorpora dins de la tecnologia que aporta a l'empresa adjudicatària l'oportunitat de la tecnologia CTI per posicionament automàtic en la informació del client en línia, transvasament de trucada i pantalla d'informació. És per tot això, que l'Ajuntament de Mataró, per necessitats del servei, es reserva el dret de modificar o incorporar serveis relacionats amb el servei de suport a l'atenció telefònica i telemàtica. Arribat el moment, l'empresa adjudicatària es compromet a abordar les novetats del servei, prèvia negociació d'acord amb els següents paràmetres:

- Podran ser susceptibles de canvi qualsevol dels elements que componen el servei (perfils professionals, procediments, ..).
- Els canvis seran comunicats per l'Ajuntament de Mataró amb una antelació mínima d'un mes.
- Les noves prestacions que per raons econòmiques no es puguessin abordar considerant les condicions descrites, implicarà la resolució del contracte i es procedirà a una nova licitació.
- El cost d'implantació i manteniment de nous components tecnològics correrà a càrrec de l'Ajuntament de Mataró.

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques DE LA PLATAFORMA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I
TELEMÀTICA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA**

3.9. Model d'implantació**3.9.1. Implantació**

L'empresa licitadora ha de ser capaç de posar en marxa la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana, a partir de la data d'entrada en vigor del contracte.

3.9.2. Direcció del projecte

L'adjudicatari es compromet a designar una persona com a cap de projecte durant la posada en funcionament del servei. Per la seva banda, l'Ajuntament de Mataró designa com a director/a tècnic, el cap del servei d'Atenció Ciutadana.

El cap de projecte de l'empresa adjudicatària assumirà les tasques d'interlocutor amb el director tècnic nomenat per l'Ajuntament de Mataró. A més, el cap de projecte serà l'interlocutor únic amb l'Ajuntament per tractar qualsevol aspecte en relació a la posada en funcionament del servei, amb independència de la seva naturalesa.

Correspondrà al director/a tècnic de l'Ajuntament de Mataró la supervisió, control i aprovació dels treballs i la determinació de les correccions que es considerin oportunes.

3.9.3. Seguiment i control del funcionament de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana

El seguiment i control de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana s'efectuarà sobre les següents bases:

- Seguiment continu de l'evolució de la gestió la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana entre el director tècnic de l'Ajuntament i el cap de projecte de l'empresa adjudicatària

4. CONDICIONS ECONÒMICO-ADMINISTRATIVES**4.1. Objecte**

El present contracte té per objecte la contractació de serveis de la Plataforma d'Atenció Telefònica i Telemàtica del Servei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Mataró i d'acord amb les característiques indicades en el present Plec de Condicions Tècniques.

4.2. Durada

La durada del contracte serà de 6 mesos prorrogables per 12 més, a raó de 6 mesos.

4.3. Pressupost

El pressupost del present contracte és d'un màxim de 138.125,29 euros: 114.153,13 euros més 23.972,16 euros de l'IVA, a càrrec de la partida 30700 463740 22706 Estudis i treballs tècnics de l'Oficina d'Atenció Ciutadana .

La despesa a realitzar a l'any 2021 (1/4-31/12) és de 64.746,23 euros (53.509,28 euros més 11.236,95 euros de l'IVA).

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques DE LA PLATAFORMA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

La despesa a realitzar a l'any 2022 (1/1-30/09) és de 64.746,23 euros (53.509,28 euros més 11.236,95 euros de l'IVA).

La possible modificació del contracte (màxim 20%) és de 8.632,83 euros (7.134,57 euros més 1.498,26 euros de l'IVA).

La facturació serà mensual i es realitzarà en base a les hores de servei prestades realment.

4.4. Dimensionament d'operadors al servei

El dimensionament mínim d'operadors al servei serà segons els quadres següents:

- **Setmana estàndard: l'horari serà de les 8 a les 19 hores de dilluns a divendres no festiu**

Franja horària	dilluns		dimarts		dimecres		dijous		divendres	
	Operadors	Supervisor	Operadors	Supervisor	Operadors	Supervisor	Operadors	Supervisor	Operadors	Supervisor
8-9h	1		1		1		1		1	
9-10h	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10-11h	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
11-12h	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
12-13h	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
13-14h	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
14-15h	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15-16h	1		1		1		1		1	
16-17h	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17-18h	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18-19h	1		1		1		1		1	

Total: 115 hores setmanals (15h*5 + 8h*5)

Mes d'agost: l'horari serà de les 8 a les 15 hores de dilluns a divendres no festiu

Franja horària	dilluns		dimarts		dimecres		dijous		divendres	
	Operadors	Supervisor	Operadors	Supervisor	Operadors	Supervisor	Operadors	Supervisor	Operadors	Supervisor
8-9h	1		1		1		1		1	
9-10h	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10-11h	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
11-12h	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
12-13h	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
13-14h	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14-15h	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Total: 80 hores setmanals (10h*5 + 6h*5)

4.5. Possibilitats de modificació del contracte inicial

Es podrà augmentar o disminuir el servei en funció de les necessitats ciutadanes i de les disponibilitats pressupostàries.

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DE LA PLATAFORMA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I
TELEMÀTICA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA**

Aquestes modificacions no podran superar el 20 % del pressupost del contracte.

5. CRITERIS PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONCURS

Per l'adjudicació d'aquest contracte es tindran en compte els següents criteris que es puntuaran de la següent manera.

1. *Criteris de valoració automàtica: Fins a 75 punts*

A) *Oferta econòmica: fins a 40 punts.*

B) *Criteris avaluables de forma automàtica diferent de l'econòmic: fins a 35 punts.*

- a) Pla de formació supervisor/a (fins a 7 punts)
- b) Pla de formació de teleoperador/a (fins a 7 punts)
- c) Resposta a plans d'emergència (fins a 15 punts)
- d) Avaluació del servei (fins a 6 punts)

2. *Criteris subjectes a judici de valor: Fins a 25 punts*

- 1. Pla d'organització i gestió del servei (fins a 25 punts)
 - a) Projecte de desenvolupament del contracte: forma de prestació del servei, pla de finançament, organització, etc. (fins a 16 punts)
 - i) Capacitat de recursos i disponibilitat davant situacions d'emergència (fins a 8 punts)
 - ii) Capacitat i disponibilitat de recursos amb formació en el servei per garantir la cobertura (baixes, vacances, etc.) (fins a 8 punts)
 - b) Memòria descriptiva de les mesures que adoptaran per assegurar la disponibilitat, confidencialitat i integritat de les dades (fins a 9 punts)

Tota la documentació aportada que fa referència als darrers apartats s'haurà de presentar d'acord amb l'organització anterior i haurà d'obeir la mateixa classificació en apartats i subapartats. En cas de voler presentar informació addicional que l'empresa licitadora consideri d'interès aquesta pot fer-ho, però només es tindrà en compte si s'ha fet esment en la documentació tècnica i ho fa en forma d'annexos clarament identificats.

*** Per obtenir el projecte en format electrònic poseu-vos en contacte amb el Servei de Compres i Contractacions, al telèfon: 937582204**