

Plec de Condicions Tècniques del contracte de:

Servei d'assistència telefònica a la demanda de trucades derivades del 112 per gestió d'emergències i gestió administrativa per a la Guàrdia Urbana i el Servei de Prevenció, Extinció d'incendis i Salvament, a la sala conjunta de comandament, d'acord amb les previsions del plec de prescripcions tècniques, i amb mesures de contractació pública sostenible

1	<u>INTRODUCCIÓ</u>	4
2	<u>OBJECTE DEL CONTRACTE</u>	5
2.1	<u>OBJECTIUS ESPECÍFICS</u>	5
3	<u>ABAST DEL SERVEI</u>	6
3.1	<u>CARACTERÍSTIQUES GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI</u>	6
3.2	<u>TIPOLOGIA DE SERVEIS</u>	8
3.2.1	Actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre l'SPCPEIS	8
3.2.2	Actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB	8
3.2.3	Atenció a les trucades dels telèfons administratius del 93 291 50 92 i 93 291 53 53	8
3.2.4	Tipologia dels tràmits relatius a Habitatges d'Ús Turístic (HUT)	9
3.3	<u>Perfils del personal del servei</u>	10
3.3.1	Actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre l'SPCPEIS	10
3.3.2	Actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB	11
3.3.3	Atenció a les trucades dels telèfons administratius del 93 291 50 92 i 93 291 53 53	12
3.3.4	Atenció a les trucades relatives als Habitatges d'Ús Turístic (HUT)	12
3.3.5	Responsable del servei	12
3.3.6	Responsable de qualitat i formació	13
3.3.7	Quadre perfils i posicions mínimes del servei	13
3.4	<u>PROCEDIMENTS</u>	15
3.4.1	Actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre l'SPCPEIS	15
3.4.2	Actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB	16
3.4.3	Atenció a les trucades dels telèfons administratius del 93 291 50 92 i 93 291 53 53	16
3.4.4	Atenció a les trucades relatives als Habitatges d'Ús Turístic (HUT)	17
4	<u>FORMACIÓ</u>	22
4.1	<u>PLA DE FORMACIÓ</u>	22
4.2	<u>FORMACIÓ INICIAL</u>	23
4.3	<u>FORMACIÓ CONTÍNUA</u>	23
5	<u>REQUERIMENTS DE QUALITAT</u>	25
5.1	<u>PLA DE QUALITAT</u>	25
5.2	<u>INDICADORS DE QUALITAT</u>	25
5.3	<u>PARÀMETRES D'AVUACIÓ D'INDICADORS DE QUALITAT</u>	25
6	<u>COMPROMISOS D'ADAPTABILITAT</u>	31
7	<u>SEGUIMENT, CONTROL I COORDINACIÓ DEL SERVEI</u>	31
7.1	<u>SEGUIMENT I CONTROL</u>	31
7.2	<u>OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA</u>	31
8	<u>PLANS DE CONTINGÈNCIA</u>	32
8.1	<u>ACTUACIÓ DAVANT D'UNA EMERGÈNCIA EXCEPCIONAL I SOSTINGUDA EN EL TEMPS</u>	33

ANNEX 1 – ESTADÍSTIQUES DE TRUCADES I TEMPS MIG D’OPERACIÓ (TMO)	34
ESTADÍSTIQUES CENTRALETES ADMINISTRATIVES 93 291 50 92 I 93 291 53 53	34
ESTADÍSTIQUES TRUCADES DESTINADES A GUB	34
ESTADÍSTIQUES TRUCADES DESTINADES AI CGE	34
ANNEX 2 – REQUERIMENTS PER A SALA DE CONTINGÈNCIA A DEPENDÈNCIES DEL LICITADOR	35
CARACTERÍSTIQUES DE LA SALA	35
UBICACIÓ	35
POSTA EN MARXA	35
ENERGIA	35
SEGURETAT	35
QUALITAT AMBIENTAL	36
SISTEMES D’INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS	36
RADIOCOMUNICACIONS	36
XARXA DE DADES I EQUIPAMENT INFORMÀTIC	36
PROTOCOLS DE SEGURETAT DEL SISTEMA INFORMÀTIC	40
GESTIÓ	40

1 INTRODUCCIÓ

L'any 2005, el Conveni marc de coordinació i col·laboració en matèria de seguretat pública i policia entre el Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona estableix com a òrgans de coordinació operativa la Mesa de Coordinació Operativa i la Sala Conjunta de Comandament. En paral·lel es crea el Centre de Gestió d'Emergències del Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPCPEIS). En aquest sentit, a la Sala Conjunta de Comandament (SCC) i el Centre de Gestió d'Emergències (CGE) es gestionen les emergències i incidents de la Ciutat de Barcelona.

En el mateix àmbit físic resideixen les infraestructures necessàries per a la gestió de les emergències per part del Cos de Mossos d'Esquadra (CME), la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), Bombers de Barcelona (SPCPEIS) i el Servei d'Emergències Mèdiques (SEM).

La Llei 9/2007, de 30 de juliol, del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 de Catalunya, preveu l'adopció d'aquest número de telèfon com a l'únic número d'emergències amb l'objectiu de simplificar i facilitar la comunicació amb els usuaris.

La integració mitjançant passarel·la telemàtica, entre els sistemes de gestió d'emergències del CAT112 i de l'Ajuntament de Barcelona, fa que els incidents i emergències generats pel CAT112 es rebin automàticament als terminals de sala de la GUB i del SPCPEIS, que comparteixen programa de gestió d'emergències.

Aquesta integració telemàtica, juntament amb la possibilitat de consultar, en temps real, els incidents generats des del CAT112 pels integrants de la SCC i el CGE mitjançant el visor TAVI, fa que la gestió telefònica de la demanda de serveis d'emergència, es derivi íntegrament al CAT112.

Els diferents incidents arribaran al CGE detallats per escrit a l'aplicació informàtica i tipificats inicialment. Per tant a l'esmentat CGE, s'haurà de realitzar la gestió de segon nivell.

Les trucades telefòniques adreçades als telèfons administratius de la GUB i el SPCPEIS 93 291 5092 i 93 291 5353, respectivament, no són d'emergència, no seran gestionades per la plataforma del CAT112 i per tant, cal donar-les cobertura mitjançant un servei d'operadors especialitzats.

De la mateixa manera, l'evolució durant els últims anys dels incidents derivats de l'activitat d'allotjament turístic anomenat HUT (Habitatge d'Ús Turístic), que en ocasions genera molèsties als veïns, fa recomanable mantenir el telèfon d'atenció per atendre aquest tipus de trucades. Aquesta atenció telefònica també forma part d'aquest contracte.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

Serveis d'atenció telefònica a la demanda, gestió d'emergències i gestió administrativa per a la Guàrdia Urbana i el Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'incendis i Salvament, a la sala conjunta de comandament, d'acord amb les previsions del plec de prescripcions tècniques, i amb mesures de contractació pública sostenible. Això inclou les següents prestacions:

- Gestió de les actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre SPCPEIS al CGE.
- Gestió de les actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB.
- Informació i gestió telefònica de les centraletes administratives de la GUB i del SPCPEIS a la Sala Conjunta de Comandament.
- Atenció telefònica per molèsties relacionades amb habitatges d'ús turístic (HUT).

2.1 OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Optimitzar i millorar la qualitat de la gestió dels incidents i serveis, i dels números administratius 93 291 50 92 i 93 291 53 53 donant resposta a totes les trucades en el mínim temps possible.
- Atendre totes les trucades rebudes al 93 291 50 92 i al 93 291 53 53 com a telèfons administratius de la GUB i del SPCPEIS.
- Atendre i gestionar les trucades en el mínim temps possible per donar resposta àgil als ciutadans/es.
- Millorar la qualitat del servei.
- Atendre i gestionar les trucades degudes a les molèsties ocasionades pels habitatges d'ús turístic (HUT).
- Possibilitat d'obtenir altres serveis de valor afegit tals com l'atenció en diferents idiomes, preparació específica del personal en comunicacions telefòniques i noves tecnologies, etc.
- Optimitzar i millorar la qualitat de la gestió de l'emergència de Bombers de Barcelona.
- Optimitzar i millorar la qualitat de la gestió i assessorament de les incidències de caràcter no urgent de Guàrdia Urbana de Barcelona, un cop rebudes pel 112, amb accés a bases de dades municipals. L'accés a aquests aplicatius i programaris és absolutament necessària per a poder complir amb l'objecte del contracte i realitzar les tasques vinculades a cada posició.

3 ABAST DEL SERVEI

3.1 CARACTERÍSTIQUES GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

LLOC DE LA PRESTACIÓ

Els serveis objecte de contracte es prestaran a les dependències municipals de la Sala Conjunta de Comandament (SCC) i del Centre de Gestió d'Emergències (CGE), atès que en el model de gestió de les emergències de Barcelona és essencial la coordinació dels diferents operadors en un mateix espai físic. Així mateix, a la Sala Conjunta de Comandament i CGE es disposa de sistemes de seguretat i redundància que permeten garantir el servei i l'accés a la informació necessària per gestionar les possibles emergències a la ciutat.

Actualment està habilitada una sala redundant i a l'edifici de la seu de la Gerència d'Àrea de Seguretat Prevenició i Convivència (ara a Pl. Carles Pi i Sunyer, 8-10). En cas de contingència a la Sala Conjunta de Comandament i/o el CGE el personal adscrit al contracte, pot ser necessari que es traslladi a aquesta sala redundant.

Es valorarà la inclusió a la proposta de les empreses licitadores d'una sala de contingència ubicada en dependències del licitador. Aquesta sala de contingència, en cas de ser oferta, ha de complir els requeriments establerts a l'ANNEX 2 d'aquest plec de prescripcions tècniques.

IDIOMA A UTILITZAR EN L'ATENCIÓ TELEFÒNICA

L'idioma prioritari que utilitzarà el personal del contracte per a atendre les trucades serà el català. En cas que el ciutadà/na indiqui la seva preferència a parlar en castellà el personal l'atendrà en aquest idioma.

Es valorarà en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) del present contracte la possibilitat de destinar gestors/es de segon nivell CGE que parlin anglès, pels períodes en que es requereix personal de reforç segons l'especificat a l'aparta 3.3.7 d'aquest plec de prescripcions tècniques.

PERSONAL

El contractista ha de garantir que el nombre total de personal serà el necessari per a cobrir totes les posicions en els horaris establerts, així com en els períodes de vacances, baixes mèdiques o de qualsevol altre tipus, etc.

El contractista garantirà que en tot moment el personal present en la sala, disposarà de contracte en vigor, encara que estiguin en període de formació.

Tot el personal de l'empresa adjudicatària destinat a la Sala Conjunta de Comandament realitzarà els cursets de coordinació d'activitats empresarials (CAE) durant la vigència del present contracte. La formació anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.



GESTIÓ D'EMERGÈNCIES

Quan es rebí la carta de servei des de la plataforma del 112, s'ha de donar la resposta adient a cada servei, en funció dels diferents procediments operatius, complint les disposicions d'aquest plec. Així mateix, cercaran la informació necessària amb les bases de dades i de comunicacions que calguin per assolir un resposta àgil, eficaç i eficient.

Les persones treballadores adscrites a aquestes funcions han de disposar d'accés i usuari a l'aplicació Mycelium, proporcionada per l'Institut Municipal d'Informàtica per a la gestió del servei. Igualment, han de tenir accés a les bases de dades, programes aplicacions, servidors i documentació del servei necessàries, com ara el Cartró de sortida, Cooper, Sharepoint, Cartoteca, Informes d'intervenció, etc., per desenvolupar les funcions que es descriuen a l'apartat 3.2 d'aquest plec de prescripcions tècniques. L'accés a aquests aplicatius i programaris és absolutament necessària per a poder complir amb l'objecte del contracte i realitzar les tasques vinculades a cada posició.

VESTUARI

Per raons de seguretat, l'empresa adjudicatària dotarà de la uniformitat adient al personal de la sala, que ha de portar signes d'identificació en els que consti de forma visible la seva pertinença a l'empresa contractista. L'uniforme s'adequarà a les diferents estacions de l'any, i el patronatge a les diferents morfologies masculina i femenina.

Alternativament també serà acceptable una armilla o similar que doni cobertura al tors amb els logos corporatius de l'empresa tant a la part anterior com la posterior, també ha de figurar el càrrec a la part davantera (coordinador, operador).

Si així ho considera l'empresa també es podrà portar una placa amb el nom o número identificatiu. No es podrà portar sobre la uniformitat més elements aliens als indicats anteriorment.

EQUIPAMENT MICROAURICULARS

L'empresa adjudicatària dotarà de suficients microauriculars "mans lliures" a tot el seu personal adscrit al contracte. Serà un equip personal i atindrà al seu manteniment i reposició en cas de trencament o avaria. L'empresa vetllarà perquè els equips microauriculars subministrats siguin compatibles amb els programes i software de gestió que sigui necessari utilitzar. L'empresa adjudicatària s'ha d'encarregar de procedir a la desinfecció corresponent d'aquest material segons les normes sanitàries vigents.

PROTECCIO DE DADES

L'empresa adjudicatària, en compliment de la Llei de protecció de dades vigent, aportarà una declaració de confidencialitat referent a la gestió de dades del Centre de Gestió d'Emergències signada per cadascuna de les persones assignades a aquest servei.

L'empresa adjudicatària podrà subministrar una adreça individual de correu electrònic corporatiu (de la mateixa empresa adjudicatària) al personal adscrit al present contracte, si s'escau.

3.2 TIPOLOGIA DE SERVEIS

A continuació es descriuen els diferents tipus de serveis entesos com tipus de trucades a atendre.

3.2.1 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre l'SPCPEIS

Aquesta tipologia de serveis recull les actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112 que hagi d'atendre SPCPEIS. La gestió d'aquestes trucades es realitzarà segons el procediment descrit més endavant en aquest document, que consisteix en la recepció, confirmació del servei o reclassificació del mateix, si escau, gestió dels recursos necessaris per a la intervenció i seguiment del servei.

3.2.2 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB

Aquesta tipologia de serveis recull les actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112 i que ha d'atendre GUB. La gestió d'aquestes trucades es realitzarà segons el procediment descrit més endavant en aquest document, que consisteix en la recepció, confirmació del servei o reclassificació del mateix, si escau, gestió de la demanda ciutadana que requereixi d'altra informació, introducció al programa de despatx (Mycelium) de la informació que derivi de les actuacions realitzades, i donar suport si escau a la demanda de trucades d'emergència provinent del 112 que no hagi pogut estar atesa, sota la supervisió de GUB.

3.2.3 Atenció a les trucades dels telèfons administratius del 93 291 50 92 i 93 291 53 53

Els telèfons 93 291 50 92 i 93 291 53 53 presten un servei de caràcter informatiu per a contactar amb els departaments i membres de la GUB i SPCPEIS, i per informar-se de tots els assumptes de caràcter administratiu relacionats amb la Guàrdia Urbana i SPCPEIS, dins de l'horari fixat entre les 08:00 h a 20:00 h, en dies laborables.

Els tele-operadors/es que rebin les trucades dirigides al 93 291 50 92 o al 93 291 53 53 han de donar una resposta adient a cada ciutadà/na, o a altres Administracions, informant-los o recollint la informació necessària per derivar-la a la GUB o al SPCPEIS, als agents o a les dependències que correspongui, tot això amb els serveis informàtics i de comunicacions que calgui per assolir un resposta àgil, eficaç i eficient.

Addicionalment a l'atenció a les trucades que arribin als números de telèfon 932915092 i 932915353, s'atendran les trucades que arribin derivades del 010, 112 o altres quan no es tracti d'emergències. Aquesta funció exigeix capacitat per atendre qualsevol tipus de sol·licitud relacionada amb la GUB o SPCPEIS.

Els tele-operadors/es podran efectuar consultes mentre romanen en connexió amb el ciutadà/na per resoldre aquells dubtes que tinguin sobre la trucada. Si la trucada és per una emergència o urgència haurà de ser transferida al 112.

En resum les tasques dels tele-operadors/es són:

- Recollir les dades necessàries del comunicant per tal de poder transferir la trucada al

servei/membre de GUB o del SPCPEIS que correspongui .

- Facilitar, verbalment, les informacions necessàries als ciutadans que truquin sol·licitant informacions o tràmits que corresponguin al 93 291 50 92 i al 93 291 53 53, o els telèfons d'ajuda (010, 012, etc.).
- Derivar directament al 112 (en cas que no es pugui resoldre directament) aquelles trucades de caràcter urgent o d'emergència.
- Donar primera resposta sobre les queixes presentades a través del 93 291 50 92 i 93 291 53 53 per intervencions o serveis de GUB o SPCPEIS i derivar-les al servei corresponent en cas necessari o informar on es pot presentar la reclamació.

3.2.4 Tipologia dels tràmits relatius a Habitatges d'Ús Turístic (HUT)

L'emplenament inicial de la carta de trucada a l'aplicació informàtica serà del 112, i la resta de l'atenció al servei serà a càrrec del gestor/a GUB

Els tràmits que realitza el personal d'atenció de les trucades per molèsties derivades de HUT són els relacionats amb l'aplicació del protocol per a la localització dels gestors/es dels habitatges d'ús turístic legalitzats en paral·lel a la recepció del requeriment al 112 per molèsties, segons els procediments que es descriuen més endavant en aquest document.

3.3 Perfils del personal del servei

A continuació es descriuen els diferents perfils que ha de tenir el personal de servei. La descripció es fa en base a les tipologies de servei descrites a l'apartat anterior, afegint perfils addicionals de gestió i suport al servei.

3.3.1 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre l'SPCPEIS

Per a l'atenció de les actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112 que ha d'atendre SPCPEIS són necessaris dos perfils diferenciats:

Gestor/a de segon nivell CGE

Les funcions són les següents:

- Recepció de les trucades rebudes al CGE (les d'emergència derivades de la plataforma del 112), atenció a la demanda i ampliació d'informació.
- Confirmació de les dades de la carta de servei enviada per la passarel·la del 112, i reclassificació del tipus d'incident, si s'escau, d'acord amb els procediments establerts.
- Assignació de recursos a les intervencions, i emissió de l'avís de sortida als parcs corresponents, d'acord amb els procediments establerts.
- Seguiment de les comunicacions per ràdio en el decurs de les intervencions, des del començament fins l'arribada al lloc de servei, llavors reprèn el tràmit personal de SPCPEIS.
- Introducció de la informació operativa dels serveis, derivada de les comunicacions via ràdio o telèfon, al programa de gestió i despatx.
- Recerca de la informació necessària per a la gestió de les intervencions.
- Aplicació dels procediments de comunicació d'emergències.
- Preparació de l'agenda diària d'activitats.
- Preparació del full amb els vehicles operatius
- Qualsevol altra tasca relacionada amb les seves funcions.

Coordinador/a SPCPEIS

Les seves funcions són les mateixes que els gestors/es del CGE establertes al punt anterior, i a més:

- Vetllar pel bon funcionament del servei.
- Garantir el coneixement i la gestió de la informació necessària dels gestors/es. Formació i

reciclatge dels gestors/es (anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària).

- Gestió i planificació dels recursos humans destinats a l'execució del contracte i els recursos materials facilitats per l'empresa adjudicatària.
- Control de qualitat del servei objecte del contracte.
- Coordinar-se, via el Responsable del Contracte, amb els comandaments de la Sala Conjunta de Comandament per a aquelles emergències, incidències o dubtes que sorgeixin durant el servei.
- Assistir a les reunions de coordinació a les que es convoqui.
- Qualsevol altra tasca que li sigui encomanada dins de les seves funcions.

3.3.2 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB

Per a l'atenció de les actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112 que ha d'atendre la GUB són necessaris dos perfils diferenciats:

Gestor/a de segon nivell GUB

Les funcions són les següents:

- Gestionar, en cas de contingència, la recepció de trucades entrants del 112 mentre no es puguin rebre via telemàtica.
- Atenció a les demandes no urgents per no tractar-se d'emergències.
- Gestionar i informar les demandes ciutadanes que arribin per aquesta via i que requereixen d'altra informació (guals, reserves d'obres, vehicles immobilitzats, etc.).
- Atenció telefònica en matèria d'habitatges d'ús turístic (HUT).
- Recerca de la informació necessària per a la gestió de les intervencions.
- Introducció, al programa de despatx (actualment Mycelium), de la informació que derivi de les gestions realitzades, ja sigui de forma tabulada en registres, com de forma ordinària en camp de comentaris.
- Confirmació de les dades de la carta de servei enviada per passarel•la del 112, i retipificació del tipus d'incident, si s'escau, d'acord amb els procediments establerts.
- Atendre el servei, en cas que es produeixi alguna emergència o contingència, en l'atenció directa a la demanda provinent del 112.
- Reobertura d'incidents en cas de peticions en aquest sentit (aixecament d'immobilitzacions de vehicles, etc.).

- Qualsevol altra tasca que li sigui encomanada dins de les seves funcions.

Donar suport als/les agents de GUB en l'atenció d'aquelles trucades que no poden ser ateses mitjançant patrulles, realitzant trucades i gestions encomanades i supervisades pel personal de GUB.

Coordinador/a GUB

Les seves funcions són les mateixes que els gestors/es establertes al punt anterior, i a més:

- Vetllar pel bon funcionament del servei.
- Garantir el coneixement i la gestió de la informació necessària dels gestors/es. Formació i reciclatge dels gestors/es (anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària).
- Gestió i planificació dels recursos humans destinats a l'execució del contracte i els recursos materials facilitats per l'empresa adjudicatària.
- Control de qualitat del servei objecte del contracte.
- Coordinar-se, via el Responsable del Contracte, amb els comandaments de la Sala Conjunta de Comandament per a aquelles emergències, incidències o dubtes que sorgeixin durant el servei.
- Assistir a les reunions de coordinació a les que es convoqui.
- Qualsevol altra tasca que li sigui encomanada dins de les seves funcions.

Cal tenir present que l'actual programa de gestió d'incidències (Mycelium) està en procés de migració a ON Call, i que aquesta modificació podrà alterar algunes funcionalitats i formes de treballar tal i com es duen actualment ja que encara no està definit l'abast de les modificacions del programari.

3.3.3 Atenció a les trucades dels telèfons administratius del 93 291 50 92 i 93 291 53 53

El perfil per atendre les trucades dels telèfons administratius és el d'un gestor de segon nivell de centraleta administrativa, amb l'horari de servei i funcions descrites a l'apartat 3.3.3.

3.3.4 Atenció a les trucades relatives als Habitatges d'Ús Turístic (HUT)

El perfil per atendre aquestes trucades és el d'un gestor de segon nivell de GUB, que s'ha descrit a l'apartat 3.4.2.

3.3.5 Responsable del servei

L'empresa adjudicatària disposarà un perfil de Responsable del Servei que ha de garantir el compliment dels requeriments contractuals del servei, i desenvolupar les següents tasques:

- La direcció/coordinació del servei la interlocució amb el responsable del contracte.
- Garantir el correcte dimensionament i la cobertura del servei.
- Supervisió dels indicadors de qualitat del servei.
- Proposar millores de protocols, procediments interns i aplicatius de gestió del servei.

No es requereix que la seva presència sigui permanent a la Sala Conjunta de Comandament.

3.3.6 Responsable de qualitat i formació

L'empresa adjudicatària disposarà un perfil de Responsable de Qualitat i Formació, que ha de vetllar per la qualitat del servei segons el que s'estableix més endavant en aquest plec, i assegurar la correcta formació del personal de servei.

No es requereix que la seva presència sigui permanent a la Sala Conjunta de Comandament.

3.3.7 Quadre perfils i posicions mínimes del servei

A continuació es presenta un quadre resum amb el conjunt mínim de perfils i posicions mínimes que configuren el servei. S'haurà de garantir la continuïtat d'aquest servei tots i cada un dels dies de l'any, com a mínim amb les posicions especificades.

FUNCIONS I PERFILS	POSICIONS	COBERTUR A
Responsable del Servei	1	8x5
Responsable de Qualitat i Formació	1	8x5
Actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre l'SPCPEIS		
coordinador/a CGE	1	24x7
gestor/a 2n nivell CGE	2	24x7
Actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB		
coordinador/a GUB	1	24x7
gestor/a 2n nivell GUB	1	24x7
Atenció trucades telèfons administratius		
gestor/a 2n nivell centraleta administrativa	1	12x5
Trucades relatives Habitatges Ús Turístic	-	24x7

Adicionalment, el licitador haurà de disposar dels recursos necessaris per atendre les següents circumstàncies:

- Reforç d'un gestor/a de segon nivell CGE pels caps de setmana del període estival i vigílies i festius de Setmana Santa i Nadal.
- Serveis especials:
Es sol·licitaran de forma programada recursos addicionals per fer front a esdeveniments que puguin tenir un impacte en el servei (esdeveniments esportius, vagues, manifestacions, etc.). Els licitadors hauran d'incloure a la seva proposta el mecanisme de gestió d'aquesta demanda i la planificació adient per reforçar els torns on es preveu l'impacte en el servei.

Els licitadors també hauran de descriure a la seva proposta com queda cobert el servei d'atenció a les trucades relatives als Habitatges d'Ús Turístic per garantir que el servei queda cobert 24x7.

3.4 PROCEDIMENTS

A continuació es descriuen els diferents procediments operatius relatius a cadascuna de les tipologies de servei descrites anteriorment.

3.4.1 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents o emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre l'SPCPEIS

Relacions i competències.

En general, el coordinador/a del CGE farà d'enllaç entre el responsable del contracte i els/les gestors/es del CGE. El personal de l'empresa adjudicatària adscrit al contracte seguirà les instruccions del coordinador/a i aquest/a del responsable del contracte, dins de les seves competències, segons el procediment funcional descrit en aquest punt, i amb les funcions descrites al punt 3.1.

Quan el responsable del contracte no estigui disponible, per tal de poder gestionar emergències o incidents caldrà seguir les instruccions del comandament o responsable de torn de SPCPEIS.

Els comandaments d'SPCPEIS són els màxims responsables de la gestió d'incidents a la sala, estiguin presents o no.

Les funcions descrites a l'apartat 3.3.4, i desenvolupades en aquest punt, seran realitzades per l'empresa contractista de manera autònoma sempre que s'observin les condicions establertes als procediments operatius SPCPEIS per a cada àmbit competencial: informació operativa, comunicació de serveis, comunicacions en serveis, sistemàtiques específiques del CGE, etc.

Tasques en la gestió dels incidents en emergència.

Els incidents arribaran al CGE procedents de la passarel·la 112, a través del programa de gestió Mycelium. Les persones treballadores adscrites a aquest servei pel contractista comprovaran les dades procedents de la passarel·la, ja sigui mitjançant lectura directa en l'aplicació, o amb atenció telefònica amb l'alertant, en cas de transferència de trucada. Es prestarà especial atenció a verificar la ubicació de l'incident a la Ciutat de Barcelona, fet que es comprovarà demanant la cruïlla o els carrers més propers a l'adreça de referència, sempre en cas de tenir l'alertant en línia.

Un cop feta la comprovació inicial, els gestors/es validaran la tipologia de l'incident o el retipificaran si s'escau, per a procedir a l'assignació de recursos, segons els procediments corresponents.

En base a la tipologia de l'incident, s'assignarà la sortida de recursos al parc de referència en funció de la ubicació de l'incident. Igualment, es realitzarà l'avís de sortida i activació de recursos al parc (o *in itinere*), ja sigui mitjançant megafonia remota o el sistema que es determini.

En el decurs de la intervenció, es faran les accions necessàries per ampliar la informació sobre l'incident, ja sigui mitjançant retrucada al requeridor, coordinació amb d'altres agències

despatxades, o consulta de documentació gràfica i bases de dades disponibles (Google Maps, Cartoteca, InfoCGE, capes especials del Mycelium, etc.).

La contractista farà el seguiment i l'operació de totes les comunicacions dels incidents, tant dels recursos en trànsit com dels canals tàctics i de comandament. L'operació de les comunicacions serà executada conforme a les sistemàtiques definides per l'SPCPEIS i amb els mitjans establerts per aquesta funció.

Tota la informació derivada de les consultes d'ampliació d'informació i de les comunicacions via ràdio i telèfon rebudes, seran incorporades en temps real a la finestra d'informació del programa de despatx d'incidents Mycelium, per tal que en tot moment es pugui fer un seguiment acurat de l'evolució de l'incident des del seu començament, i fins la seva finalització.

Trucades en demanda d'informació.

Aquelles trucades que sol·licitin alguna informació concreta que no sigui classificada com emergència, seran tractades d'acord com s'estableixi en els protocols corresponents i podran ser derivades si així està contemplat.

Trucades per altres vies que comportin mobilitzar recursos.

Es podran rebre trucades directes des de telèfons cap i cua, connectats amb altres agències i institucions implicades en la gestió d'emergències, com ara el Port de Barcelona, ADIF, Renfe, TMB, etc. En aquests casos, s'haurà de recollir tota la informació a l'aplicació informàtica Mycelium per a generar el servei, seguint els procediments que pertorquin, si s'escau.

Si la situació requereix d'altres agències, serà el propi CGE qui estableixi aquesta comunicació.

Tasques de gestió operativa.

El personal adscrit al contracte, podrà realitzar tasques de gestió operativa.

Entre d'altres, es podran realitzar les següents tasques:

- Elaboració del llistat de recursos dels que es disposi per posar en marxa les diferents intervencions en cas d'emergència.
- Qualsevol altra tasca de gestió, dins de les seves funcions.

3.4.2 Actuacions de segon nivell derivades d'incidents que no siguin emergències comunicades pel 112, que hagi d'atendre la GUB

Aquestes gestions es faran d'acord amb les fitxes de procediment establertes per la Sala Conjunta de Comandament (guals, reserves d'obres, etc.).

3.4.3 Atenció a les trucades dels telèfons administratius del 93 291 50 92 i 93 291 53 53

El perfil per atendre les trucades dels telèfons administratius és el d'un gestor de segon nivell de

centraleta administrativa, amb l'horari de servei i funcions descrites a l'apartat 3.3.1.

ATENCIÓ DELS TRÀMITS 93 291 50 92 (GUB)

Les trucades rebudes al número 93 291 50 92 són referides a peticions d'informacions administratives de GUB, i comunicacions internes o externes amb els seus membres. Bàsicament els tràmits que realitza el personal destinat actualment a rebre les trucades del 93 291 50 92 són:

- Tràmits relacionats amb la comunicació de la informació que requereix el ciutadà/na en relació als serveis de la GUB que requereixen l'accés i consulta a les bases de dades municipals (consultar vehicles ingressats per accident, consultar persones accidentades, etc.).
- Derivació de les trucades al destinatari corresponent, quan aquest sigui de la Guàrdia Urbana de Barcelona o altres serveis municipals.
- Donar primera resposta sobre les queixes que es rebin telefònicament sobre serveis o intervencions de la Guàrdia Urbana de Barcelona i derivar-les al servei corresponent en cas necessari o informar on es pot presentar la reclamació.
- Provenents del 112, atendre queixes que es rebin telefònicament sobre serveis o intervencions de la Guàrdia Urbana de Barcelona i derivar-les al servei corresponent en cas necessari o informar on es pot presentar la reclamació.
- Reobrir incidents en cas de peticions d'aixecament d'immobilitzacions de vehicles i comunicar-ho a la GUB (tríptic immobilització amb telèfon d'OAD).
- Gestionar i derivar al personal de GUB trucades d'altres centres o plataformes d'emergència, com el 112.
- Gestionar, en cas de contingència, la recepció de trucades entrants del 112 mentre no es puguin rebre via telemàtica.
- Facilitar, verbalment, als ciutadans/es que truquin sol·licitant informacions o tràmits que no corresponguin a la GUB i informar dels telèfons on els/les podran ajudar (010, 012, BSM, telèfons de dipòsits municipals, etc.).
- Derivar directament a la Sala Conjunta de Comandament aquelles trucades que per la seva naturalesa (interlocutors policials, d'emergències, altres) o pels ciutadans/es que de manera reiterada i insistent, manifestin la voluntat de tenir un interlocutor/a que pertanyi a la Guàrdia Urbana de Barcelona.
- Atenció d'aquelles trucades que no poden ser ateses mitjançant patrulles, realitzant trucades i gestions encomanades i supervisades pel personal de GUB.

ATENCIÓ DE LES TRUCADES 93 291 53 53 (CGE)

Les trucades rebudes a la centraleta administrativa són de tipus informatiu i de gestió als diferents departaments interns de SPCPEIS que ha de ser transferides a cadascun en funció de la seva naturalesa.

3.4.4 Atenció a les trucades relatives als Habitatges d'Ús Turístic (HUT)



Primer.- Recepció de trucades

- a) Es facilitarà en el seu moment el telèfon per a la recepció de trucades en aquesta matèria.
- b) Les trucades al 112 sobre molèsties derivades per l'ús dels HUT, es derivaran al telèfon esmentat a fi que siguin gestionades pel procediment comú establert en aquesta temàtica.
- c) Les trucades al 010 informaran que han de trucar a 112.

Segon.- Tasques primer nivell d'atenció:

- a) En les atencions del gestor/a GUB en primer nivell corresponents a molèsties en habitatge, referències de protocol 4008, no es preguntarà si la molèstia té a veure amb un ús turístic d'habitatge, a fi de no incrementar falsament les referències a molèsties HUT quan són purament de convivència d'habitatge habitual.
- b) Recull de les dades bàsiques de la queixa:
 - a. Denunciant: nom, cognoms, i adreça complerta (Tipus Carrer, Nom Carrer, número 1, Lletre1, Núm. 2, Lletre 2, Escala, Pis, Porta), telèfon.
 - b. Motiu de la queixa: molèsties per soroll, molèsties a l'escala comuna, altres.
 - c. Habitatge concret denunciat:
 - i. Escala, Pis, Porta, si correspon a la mateixa finca,
 - ii. Tipus Carrer, Nom Carrer, Número 1, Lletre1, Número 2, Lletre 2, Escala, Pis, Porta, si no correspon a la mateixa finca.
 - d. Marcar el camp justificat si el ciutadà/na manifesta que té a veure amb un HUT, a fi de facilitar les explotacions posteriors.
- c) El gestor/a GUB disposarà de la informació de l'existència o no d'HUT legal en la finca de referència a on es produeixi la queixa, a fi d'informar-ho en l'incident. Aquesta informació serà proporcionada per IMI l'actual aplicació Mycelium.
- d) Aquesta informació associada a l'incident seria automàtica, doncs només indica que la queixa, inclosa en els protocols indicats, es produeix en una finca a on hi ha un o més HUT's legals.
- e) Informar al ciutadà/na denunciant que es dona trasllat a la Guàrdia Urbana per tal que disposi de l'operatiu relatiu a la queixa, indicant-li que en cas de no cessar la molèstia en 45 minuts, torni a trucar al 112, i es tanca l'atenció telefònica amb el denunciant.
- f) Marcar les dades corresponents de l'incident en el protocol del sistema Mycelium, incloent les possibles observacions del denunciant respecte si es tracta d'un ús turístic d'un habitatge, i efectuar la transferència a la SCC i a la vegada fer la transferència de l'incident al segon nivell, el CRT, per mitjà del mateix sistema Mycelium.

Tercer.- Operativa

- a) Les dades de l'incident per mitjà del registre en el sistema Mycelium es gestionaran com a HUT, només si la finca tenia l'assenyalament de l'existència d'un o més HUT's amb llicència.
- b) S'ha de cercar en la consulta habilitada a Mycelium, sobre HUT legals a fi de situar l'habitatge d'on procedeix la molèstia denunciada:

1. Si el denunciat ha indicat en el primer nivell exactament Escala, Pis i Porta: s'efectua la localització del habitatge denunciat a la consulta habilitada i s'inicia el procés de trucada telefònica a l'operador de l'HUT, (veure procés descrit en l'apartat següent lletra c).
2. Si la situació de l'habitatge denunciat no està definida, es trucarà al denunciant (telèfon en les dades del registre Mycelium) a fi de centrar l'origen de la queixa:

- a. El ciutadà/denunciant no respon a la primera trucada. Es deixa l'incident en espera per repetir la trucada transcorreguts 5 minuts. Si la segona trucada tampoc és atesa, es tanca l'operació per manca de dades, informant al sistema Mycelium de l'intent de concreció de localització de la denúncia es nul.

- b. El ciutadà/denunciant respon la trucada:

Se l'informa que la trucada s'està gravant.

Es demana el DNI del denunciant.

Es procedeix a aclarir la concreció de quin és l'habitatge d'on procedeixen les molèsties:

La resposta coincideix amb un dels HUT legals de la finca: s'informa al ciutadà/denunciant que es procedeix a donar avís al propietari a fi que resolgui la molèstia, i que si en el termini de 45 minuts no s'ha resolt, torni a trucar al 112 i es tanca l'atenció telefònica amb el denunciant.

La resposta no concreta la procedència de la molèstia, s'informa que Guàrdia Urbana ja té l'avís i que tan aviat com sigui possible atendran la incidència i que si en el termini de 45 minuts no s'ha resolt, torni a trucar al 112 i es tanca l'atenció telefònica amb el denunciant.

- c) Per als casos que la queixa es refereixi a un HUT legal, s'inicia el procés d'avís al responsable de l'HUT per part del gestor/a GUB, efectuant la trucada al número de telèfon associat a l'autorització.

- a. Si la 1a **trucada no és atesa**, cal esperar 5 minuts per a realitzar la 2a trucada, seguint el mateix procediment en cas de ser atesa, i esperant també 5 minuts per a realitzar la 3a i última.

- b. En el cas que hi hagi dos telèfons d'assistència 24 hores associats a l'HUT en qüestió, s'efectuaran les trucades de manera successiva al primer número, i en cas de no resposta, es trucarà al segon, amb els mateixos intervals de 5 minuts i número de trucades (3 a cada telèfon) per donar per tancat el procés en cas de no ser atesos.

- c. Si cap de les trucades és atesa per l'operador responsable de l'HUT, s'ha d'indicar en el registre d'atencions que no hi ha resposta, **deixar constància a l'incident de Mycelium a fi que no es rebaixi la prioritat d'atenció de Guàrdia Urbana**.

- d. La resposta d'un contestador automàtic, o la resposta indicant "*aquest número no correspon a cap servei d'assistència del l'HUT en qüestió...*" es consideraran com a no ateses.

- e. Si la **trucada es atesa**, cal indicar a l'operador de l'HUT que:

- I. la trucada s'està gravant,

- II. ha d'activar un dispositiu per a resoldre "in situ" la molèstia denunciada en l'habitatge situat a l'adreça concreta (Tipus Carrer, Nom Carrer, número 1, Lletre1, Núm. 2, Lletre 2, Escala, Pis, Porta),
- III. que disposa de 30 minuts per resoldre-ho.

En aquest cas **es deixarà constància expressa que s'ha contactat amb el responsable a l'incident Mycelium** per tal d'avisar a la SCC i les patrulles actuants d'aquest fet i poder prioritzar altres incidències.

Quart.- Recull d'informació amb dades dels incidents i periodicitat de lliurament

La informació dels incidents 4008 es lliurarà diàriament a Guàrdia Urbana i a la Direcció dels Serveis d'Inspecció, en format Excel, per correu electrònic a les adreces que s'indicarà. El format dels llistats permetrà el tractament directe de les dades.

Paral·lelament, les gravacions es lliuraran mensualment i la certificació conjunta de les gravacions i de les dades dels llistats d'incidents diaris, es lliuraran de forma setmanal, incloent períodes des de dilluns a les 21:30 de la nit fins a les 21:29 del proper dilluns.

La relació d'incidents i el seu tractament pel gestor/a GUB inclourà:

Data i hora 1a trucada ciutadà/na denunciant;

Dades ciutadà/na denunciant: Nom; cognoms; telèfon; adreça complerta (Tipus Carrer, Nom Carrer, número 1, Lletre 1, Núm. 2, Lletre 2, Escala, Pis, Porta);

Dades de l'habitatge denunciat: adreça complerta (Tipus Carrer, Nom Carrer, número 1, Lletre 1, Núm. 2, Lletre 2, Escala, Pis, Porta) (Districte municipal)

Concreció habitatge denunciat: Escala, Pis, Porta; número de Llicència HUT

En cas de comunicació amb el denunciant: Resultat de la comunicació i arxiu de la gravació.

Actuació efectuada per l'operador en l'avís HUT, Resultat comunicació: Data i hora inici trucades, número/s trucats, SI / NO establiment comunicació; número atès, motiu no atès (línia inexistent, contestador, resposta presumpte operador negativa, telèfon ocupat); hora establiment comunicació. Arxiu de la gravació.

Reclamació d'incidents:

Data i hora reclamació denunciant.

Data i hora reclamació altre denunciant mateix incident: Dades d'altre o altres denunciants amb el mateix tractament que el denunciant inicial: Nom; cognoms; telèfon; adreça completa (Tipus Carrer, Nom Carrer, número 1, Lletre 1, Núm. 2, Lletre 2, Escala, Pis, Porta);

La relació de comprovacions d'ofici sobre telèfons d'assistència HUT inclourà:

Actuació efectuada per l'operador en l'avís HUT, Resultat comunicació: Data i hora inici trucades, número/s trucats, SI / NO establiment comunicació; número atès, motiu no atès (línia inexistent, contestador, resposta presumpte operador negativa, telèfon ocupat); hora establiment comunicació. Arxiu de la gravació.

Cinquè.- Tasques accessòries en períodes d'inactivitat per manca d'incidents.

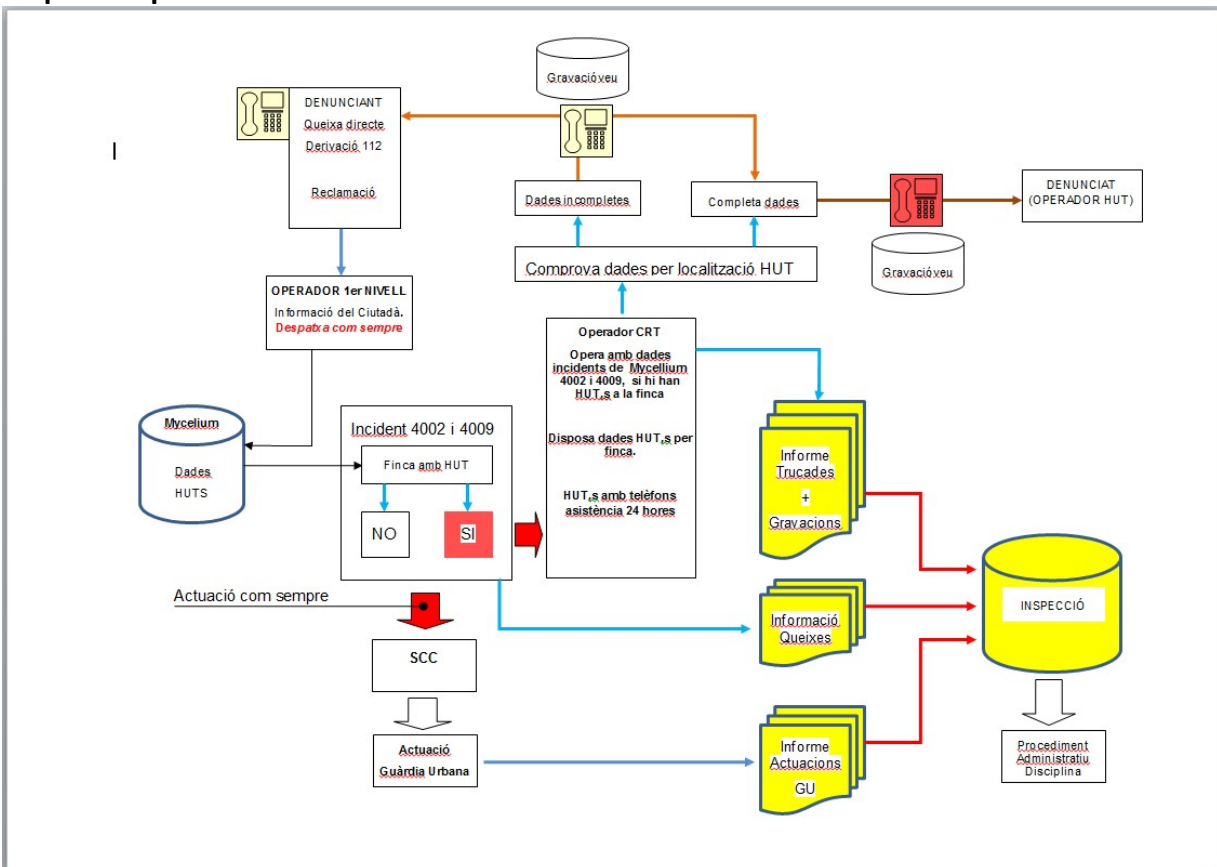
La Direcció de Serveis d'Inspecció de la Gerència d'Urbanisme , proporcionarà llistat de controls a efectuar sobre la resposta de telèfons d'assistència de HUT a fi de cobrir els períodes d'inactivitat de l'operador per manca d'incidències a tractar.

Els llistats contindran l'adreça completa, el/s número/s de telèfon associats al servei 24 hores del l'operador de l'HUT i l'operativa serà la mateixa que la continguda en l'apartat TERCER lletra c) amb la única diferència respecte que la comunicació en cas de ser atesa haurà d'informar que "es tracta d'una comprovació d'ofici per part de l'Ajuntament de Barcelona sobre el funcionament del telèfon d'assistència 24 hores".

O altres tasques de comprovació referents als HUT determinades i comunicades per la Direcció de Serveis d'Inspecció.

Les operacions d'aquest tipus seran incorporades en arxiu a part en els reports diaris de l'operació.

Esquema operatiu





4 FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària s'encarregarà d'impartir la formació del personal de servei, assumint els costos associats i garantint que es disposa del material necessari per dur a terme la formació.

4.1 PLA DE FORMACIÓ

El primer mes posterior a l'inici del contracte, l'adjudicatari presentarà el Pla de Formació anual de tots els professionals assignats al servei. Els anys posteriors, si escau, el Pla de Formació s'haurà de presentar i aprovar abans de finalitzar l'any en curs.

El Pla de Formació haurà de contemplar els següents factors:

- Identificació dels recursos disponibles.
- Sistema de detecció de dèficits de formació.
- Priorització d'àrees de millora.
- Establiment d'objectius concrets per cada acció formativa.
- Disseny d'accions formatives d'acord als objectius establerts.
- Establiment del calendari d'execució.
- Elaboració del material i documentació necessaris per dur a terme el procés formatiu.
- Definició de la metodologia i criteris d'avaluació i seguiment de la formació impartida.
- Detall d'hores imputables a formació.

L'Ajuntament de Barcelona té la potestat de fer les propostes que consideri necessàries abans de validar el Pla de Formació presentat per l'adjudicatari.

Aquest Pla de Formació, es revisarà mensualment i s'actualitzarà en funció dels requeriments del servei i sempre amb la validació per part de l'Ajuntament. En aquesta revisió mensual es detallaran les accions formatives realitzades, el detall d'hores imputables a formació i la valoració de la seva eficàcia. Es revisarà el compliment del calendari previst i s'acordaran les accions a dur a terme.

En el cas que els resultats obtinguts no compleixin amb els objectius de la formació, serà necessari prendre les accions per resoldre aquesta situació i de tot això, deixar-ne constància documental.

L'incompliment del Pla de formació pot suposar penalitzacions segons l'establert en aquest plec.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar com a mínim de la següent informació per si fos requerida per l'Ajuntament:

- Llistat de persones assistents als cursos amb la seva signatura.
- Percentatge d'assistència en relació al les persones inscrites.
- Llistat de persones assistents que han superat l'avaluació de l'acció formativa.

El personal tècnic de GUB i SPCPEIS podrà participar i col·laborar en el desenvolupament de les formacions inicials i continuades, assumint la capacitat d'incorporar al pla de formació de l'empresa adjudicatària processos formatius externs, amb la participació activa de representants de cossos operatius i/o d'altres organismes vinculats a l'àmbit de les emergències o bé sol·licitar la participació dels/les gestors/es en formacions especialitzades que es puguin oferir des de

l'Administració.

En els cursos a impartir correspon a l'empresa adjudicatària la responsabilitat d'elaborar i mantenir actualitzat el material utilitzat per la formació, d'acord amb les novetats operatives i tecnològiques vigents. Les despeses derivades de l'elaboració, actualització i publicació dels manuals estaran inclosos en el preu de la licitació.

4.2 FORMACIÓ INICIAL

Tot el personal que s'incorpori al servei haurà de superar el procés de formació inicial, que mantindrà un caràcter selectiu, mitjançant l'avaluació individual dels assistents en col·laboració amb el personal de l'Ajuntament. El contingut mínim dels cursos haurà de ser consensuat i validat pel personal de l'Ajuntament de Barcelona.

Per als operadors que atenguin trucades destinades a SPCPEIS, un cop finalitzada la formació es sotmetrà al treballador/a a una prova d'estrès a fi de garantir la seva capacitat davant el servei. Aquesta prova la farà i supervisarà SPCPEIS

L'empresa adjudicatària informará a l'Ajuntament, amb una antelació mínima de 15 dies, cada cop que realitzi una nova edició d'una formació inicial, el lloc i les dates, el número d'alumnes i el personal docent previst.

Un cop finalitzada la formació es sotmetrà al treballador/a a una prova d'estrès a fi de garantir la seva capacitat davant el servei. Aquesta prova la farà i supervisarà SPCPEIS

4.3 FORMACIÓ CONTÍNUA

El Pla de formació contínua té com objectiu l'actualització i/o millora de la competència professional dels treballadors/es, relacionada amb el perfil competencial del seu lloc de treball. El mínim d'hores de formació contínua per treballador/a serà de 24 hores anuals i haurà de quedar contemplat al Pla de Formació. Es valorarà l'oferta d'hores de formació contínua addicional per sobre d'aquest mínim.

L'empresa adjudicatària, segons les directrius de l'Ajuntament, serà la responsable de planificar i impartir la formació continuada del servei a partir de la detecció de necessites formatives:

- Àrees de millora detectades pels coordinadors/es a través de consultes i dubtes referits pels gestors/es.
- Resultats obtinguts en l'avaluació de la qualitat del servei o seguiment de l'activitat diària.
- Notificacions d'incidències en la gestió (referides per l'Ajuntament, cossos operatius o particulars).
- Canvis o implantació de nous procediments o eines tecnològiques.

La formació contínua dels treballadors es distribuirà de forma proporcional al llarg de l'any i s'avaluarà trimestralment que s'hagi realitzat efectivament.

L'Ajuntament revisarà els continguts i mantindrà l'autoritat d'aplicar les modificacions oportunes en funció de criteris tècnics o normatius, o davant d'eventualitats tecnològiques i/o operatives



que requireixin alterar l'ordre o contingut dels processos formatius establerts.

Les persones encarregades d'impartir les formacions seran els membres de l'àrea de formació i qualitat, que podran delegar les seves funcions en l'equip de comandament del servei. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que l'equip de formació tingui les competències, coneixements i materials necessaris per impartir les formacions.

L'Ajuntament impartirà els processos formatius que determini com a necessaris, l'abast dels quals inclourà tot el personal del servei.

5 REQUERIMENTS DE QUALITAT

5.1 PLA DE QUALITAT

El Pla de Qualitat és l'instrument bàsic per assegurar el desenvolupament i l'aplicació dels criteris de qualitat establerts i fomentar la innovació i la millora contínua del servei, així com per promoure la màxima participació de tots els implicats en la detecció de problemes, les oportunitats de millora i la cerca de solucions.

El Pla de Qualitat que ha d'incloure com a mínim els continguts següents:

- Definició dels objectius de qualitat, d'acord amb la missió, valors i requeriments de GUB i SPCPEIS.
- Les actuacions que contempla el Pla de Qualitat, la seva estructura organitzativa i de funcionament per a dur-lo a terme, així com la seva planificació.
- Els indicadors de qualitat del servei.
- Els mecanismes i sistemes d'avaluació de l'assoliment dels objectius.
- Contingut i periodicitat de les reunions de seguiment.
- Detall de les eines de control, informes i metodologia per garantir l'assegurament de la qualitat.
- Manteniment, control i difusió de la documentació del servei.

L'adjudicatari haurà de presentar el Pla de Qualitat el primer mes posterior a l'inici del contracte. El responsable del contracte per part de l'Administració podrà fer les propostes que consideri abans de validar-lo. Amb posterioritat, si escau, es presentarà el Pla de Qualitat revisat abans de finalitzar l'any en curs. Es valorarà l'oferta de revisions addicionals del Pla de Qualitat durant de l'execució del contracte.

El Pla de Qualitat ha d'incloure els indicadors i els nivells mínims requerits, l'incompliment dels quals pot comportar penalitzacions segons l'establert en aquest plec.

5.2 INDICADORS DE QUALITAT

Per tal de garantir la qualitat del servei es definiran un sèrie d'indicadors que permetin avaluar la realització del mateix, aquests són:

- Garantir la cobertura dels serveis telefònics a un nivell no inferior al 100%.
- Resoldre amb eficàcia les demandes ciutadanes relatives als serveis prestats.
- Transmetre al ciutadà/na el propòsit d'estar al seu servei.
- Consolidar la cultura de ciutadà-client en el seu tracte amb l'Ajuntament.
- Millorar la confiança dels ciutadans en el servei.
- Queixes dels ciutadans per l'atenció rebuda (valoració quantitat i contingut).

5.3 PARÀMETRES D'AVALUACIÓ D'INDICADORS DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària haurà de fer auditories internes de qualitat, que es recolliran en informes, i seran presentades amb periodicitat mensual als responsables de la GUB, SPCPEIS i les molèsties relatives al HUT. Pel que fa a les escoltes de trucades, aquestes hauran de ser

aleatòries hi hauran de recollir una mostra mínima de l'1% de les trucades rebudes mensualment. Aquestes auditories es faran per part dels responsables de l'empresa prestadora del servei als operadors i hauran de fer referència a:

Atenció
Presentació
Comunicació
Actitud
Tancament
Gestió
Informació
Seguiment de l'operativa

L'Ajuntament de Barcelona podrà, sense previ avís, fer escoltes aleatòries, conjuntament o no amb el servei de qualitat intern de l'empresa adjudicatària, del servei prestat.

Per tal de comprovar l'adequació del servei prestat a les especificacions que es recullen en aquest plec de condicions, l'Ajuntament de Barcelona avaluarà de forma permanent la qualitat del servei d'acord amb la següent metodologia:

VARIABLES OBJECTIVES	FORMA MESURA	FREQÜÈNCIA	QUE MASUREM	NIVELL EXIGIT
----------------------	-----------------	------------	-------------	---------------

Comunicació (15%)

Dirigeix la conversa i mostra seguretat	Enregistradora	mensual	número (%)	2,5%
Amabilitat i empatia	Enregistradora	mensual	número (%)	2,5%
To de veu correcte	Enregistradora	mensual	número (%)	2,5%
Vocalització correcta	Enregistradora	mensual	número (%)	2,5%
Idioma	Enregistradora	mensual	número (%)	2,5%
Salutació	Enregistradora	mensual	número (%)	2,5%

Resolució (85%)

Trucada al canal quan procedeix	Enregistradora	mensual	Número (%)	10%
Desviament de trucades	Enregistradora	mensual	Número (%)	10%
Agilitat	Enregistradora	mensual	Número (%)	25%
Tipificació de la incidència	Enregistradora	mensual	Número (%)	25%
Fitxes de procediment	Enregistradora	mensual	Número (%)	15%

Respecte a les diferents variables, detallem a continuació la seva descripció/definició:

Grup comunicació:

- Actitud:

- Dirigeix la conversa i mostra seguretat:
 - Positiu: l'operador és cordial però condueix la conversa en tot moment, es mostra segur.
 - Negatiu: l'operador deixa parlar al requeridor sense que aquest aporti la informació necessària, es mostra insegur.

- Amabilitat i Empatia :
 - Positiu: l'operador es mostra afable amb l'usuari, utilitzant un to cordial. Entén les necessitats del requeridor. El tracta de vostè.
 - Negatiu: l'operador actua de forma mecànica, no el deixa parlar, entra en conflicte. El tuteja innecessàriament.
 - **Veü:**
 - To de veü correcte:
 - Positiu: l'operador parla amb un volum adequat i regular
 - Negatiu: l'operador crida o parla molt baix i/o no se 'entén
 - Vocalització correcta:
 - Positiu: l'operador modula i realitza una entonació de la veü adaptada a la conversa, ritme adequat, facilitat de comunicació . Sensació de professionalitat
 - Negatiu: l'operador no vocalitza ni articula correctament, l'usuari no l'entén o te dificultats per fer-ho. Es menja paraules o be les uneix unes amb altres.
 - **Protocol:**
 - Idioma:
 - Positiu: l'operador es presenta en totes les trucades en català, canvia d'idioma amb facilitat i en tot moment en quant detecta que l'usuari utilitza el castellà o altre llengua com a vehicular.
 - Negatiu: cas contrari
 - Salutació:
 - Positiu: l'operador utilitza la salutació estandarditzada al servei, sense variacions
 - Negatiu: cas contrari
- Grup resolució:**
- **Procediments**
 - **Trucada al canal quan procedeix**
 - Positiu: l'operador avisa al canal quan està definit al protocol
 - Negatiu: cas contrari
 - **Desviament de trucades**
 - Positiu: l'operador desvia les trucades als serveis corresponents, en trucades no urgent, que no comporten creació d'incident.
 - Negatiu: l'operador genera incidents per trucades que hauria d'haver derivat a serveis
 - **Agilitat:**
 - Positiu: l'operador resol les necessitats del ciutadà àgilment
 - Negatiu: l'operador allarga la conversa innecessàriament, no recull informació rellevant i fa preguntes inadequades que no aporten informació.
 - **Tipificació de la incidència**
 - Positiu: l'operador tipifica adequadament la demanda del ciutadà
 - Negatiu: cas contrari
 - **Fitxes de procediment:**
 - Positiu: l'operador segueix els protocols marcats a les fitxes de procediment.
 - Negatiu: cas contrari

En tots els casos es determinarà la mostra representativa per a la correcta avaluació del servei. Les trucades avaluades seran escoltades de forma off-line i aleatòriament a través dels gravadors de veü. Pel que fa a les trucades que no s'ajustin a les especificacions d'aquest plec de condicions, seran transcrites i incorporades als informes corresponents.

En qualsevol moment, i sense avís, el responsable municipal del contracte (degudament identificat) podrà personar-se en les instal·lacions on es presti el servei i requerir la informació que consideri convenient pel coneixement i avaluació del desenvolupament del servei.

El nombre d'operadors en servei haurà de garantir els estàndards de qualitat establerts. Però davant situacions previstes d'increment de la demanda, a requeriment de l'Ajuntament, l'empresa contractista incrementarà el personal en servei de forma que es mantingui els paràmetres de qualitat.

S'avaluarà separatament els 3 serveis: GUB, SPCPEIS i HUT enviant mensualment un informe als seus responsables. En cas de incompliments s'estableixen les penalitzacions que es determinen en el plec de clàusules administratives particulars.

PARÀMETRES D'AVALUACIÓ DE GESTIÓ AL CGE

Nivell de cobertura: 99,9%. S'ha de garantir la cobertura de les posicions del personal resident al CGE, coordinador/a i dos gestors/es, les 24 hores del dia, 365 dies any, s'ha de garantir la disponibilitat del servei

Nivell de rotació: màxim 10%. Els torns de treball del personal resident estaran formats per personal fixe. Es permet un màxim d'un 10% de jornades en què, sense causa justificada, algun dels components del torn no es correspon amb el seu grup de treball habitual.

PARAMETRES D'AVALUACIÓ gestor/a GUB en matèria d'HUT

VARIABLES OBJECTIVES	FORMA MESURA	FREQÜÈNCIA	QUE MASUREM	NIVELL EXIGIT
----------------------	--------------	------------	-------------	---------------

Accessibilitat

Trucades rebutjades per congestió	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	Número (%)	100%
-----------------------------------	-------------------------------	-----------	------------	------

Procés de les trucades

Les que entren al primer nivell: abandonen mentre escolten el missatge	ACD/Ciut. anònim	setmanal/semestral setmanal	Número (%)	<7%
Les pèrdues per talls	Ciut. anònim	semestral	Número (%)	CAP*

El temps

D'espera per parlar amb l'operador	ACD/Ciut. anònim	setmanal/semestral	segons	<25"
D'espera per parlar amb el supervisor	ACD/Ciut. anònim	setmanal/semestral	segons	<10"

Aspectes Tècnics

Nitidesa dels missatges	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	% missatges	98%
Nitidesa de la música	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%audicions	98%

Nitidesa de la veu	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%informadors	98%
--------------------	-------------------------------------	-----------	--------------	-----

Els informadors
Capacitats

To de veu	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	% respostes	100%
Vocalització	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%respostes	100%
Veü agradable	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	mitjana	100%

Actituds

Amabilitat	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	mitjana	100%
Interès i/o esforç per la resolució	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%demandes	100%

VARIABLES SUBJECTIVES	FORMA MESURA	FREQÜÈNCIA	QUE MASUREM	NIVELL EXIGIT
-----------------------	-----------------	------------	-------------	------------------

Professionalitat

Idioma de presentació del servei	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%resp. català	100%
Tractament formal emprat	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%trac.adeqüat	100%
Adaptació a l'idioma del ciutadà/na	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%adap.idioma	100%
Adequació de la fórmula de presentació	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%pres.correctes	100%
Adequació de la fórmula de comiat	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%com.correctes	100%
Seguretat en la resposta	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	%resp.seguretat	100%
Número de preguntes complementàries fetes	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	mitjana	=PTAC
Claredat en la resposta	Ciut. anònim\Truc. escoltades	semestral	mitjana	100%

La resposta

Encert del contingut	Ciut. anòn\Truc. esc	semestral	%resp.correctes	100%
Rapidesa en la resposta	ACD/Ciut. anònim\Truc. escoltades	setmanal/semestral	minuts	=PTAC

6 COMPROMISOS D'ADAPTABILITAT

Atesa la singularitat del servei, en funció de les circumstàncies i de les innovacions tecnològiques, es podrien introduir petits canvis en els protocols d'actuació establert pels serveis d'emergències de la Guàrdia Urbana de Barcelona i per l'SPCPEIS que podrien afectar a procediments, programes informàtics, maquinari, etc., que no constituïrien una modificació de contracte.

Al Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) del contracte es preveuen els supòsits en que procediria tramitar una modificació del contracte.

7 SEGUIMENT, CONTROL I COORDINACIÓ DEL SERVEI

7.1 SEGUIMENT I CONTROL

Immediatament després de la formalització del contracte s'ha de constituir la taula de posada en marxa del projecte i de seguiment, control i coordinació, que estarà composta per:

- El responsable de l'empresa adjudicatària
- El responsable del contracte
- Un representant de Guàrdia Urbana
- Un representant de SPCPEIS

Aquesta taula es reunirà de manera periòdica amb la freqüència que s'estableixi per mutu acord. Inicialment serà mensual. S'aixecarà acta d'aquestes reunions per a deixar constància de la seva realització.

En cas d'incidència, o si es creu necessari, s'afegiran a la taula les següents persones:

- Un representant de l'IMI
- Un representant de Telecomunicacions de l'Ajuntament de Barcelona
- Un representant de la Gerència de Seguretat, Prevenció i Convivència.

En cas de desacord en la facturació o en els resultats de qualitat es donaran per definitives les dades obtingudes en els sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona.

7.2 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Per tal d'aconseguir la correcta execució del contracte, a part de les que figuren al Plec de Clàusules Administratives Particulars, es descriuen les següents obligacions de l'empresa adjudicatària:

- 1) Dirigir i gestionar el servei objecte del contracte
- 2) El contractista exercirà de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció empresarial en aspectes tals com permisos, llicències, vacances, substitucions de treballadors en casos d'absència o baixa, obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclús l'abonament

de cotitzacions i pagament de prestacions quan procedeixi, control de presència i horaris, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals i de coordinació de l'activitat preventiva, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es derivis de la relació contractual entre empleat i empleador.

- 3) El contractista garantirà que en tot moment el personal present en la sala, disposarà de contracte en vigor, encara que estiguin en període de formació.
- 4) Tot el personal de l'empresa adjudicatària destinat a la Sala Conjunta de Comandament realitzarà els cursos de coordinació d'activitats empresarials (CAE) durant la vigència del present contracte. La formació anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- 5) Garantir l'adequada formació de les persones treballadores i el compliment de les disposicions d'aquest plec i dels protocols de desenvolupament.
- 6) Vetllar per la correcta utilització i manteniment dels sistemes de comunicació (informàtics, telefònics, etc.)
- 7) Mantenir una comunicació fluïda amb el responsable del contracte, i en cas que no estigui disponible, amb els caps dels serveis d'emergències de la Guàrdia Urbana i de l'SPCPEIS.
- 8) Adaptar les eines tecnològiques a les millores que introdueixi el mercat.
- 9) L'adjudicatari vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions que han de desenvolupar respecte de l'activitat delimitada en aquest PPT.
- 10) En relació a la prevenció i seguretat en el treball, serà de l'exclusiva competència i risc de l'adjudicatari tot allò referent a accidents de treball, normes de seguretat en el treball, de previsió i seguretat social, i de quantes disposicions siguin d'aplicació als treballs objecte d'aquest contracte.
- 11) En les relacions davant de tercers, l'adjudicatari i el seu personal hauran de fer constar expressament que es tracta d'una empresa contractada per l'Ajuntament.
- 12) L'empresa adjudicatària haurà de subministrar el material de profilaxi (guants, mascaretes, gel hidroalcohòlic, etc.) adequat al personal destinat a aquest contracte segons les indicacions de les autoritats sanitàries en cada moment.

8 PLANS DE CONTINGÈNCIA

Abans de la posada en marxa del servei, s'elaboraran plans de contingència per a casos de caigudes dels sistemes tecnològics de telecomunicacions, tant informàtics com telefònics, els quals contemplaran la possibilitat de mobilitzar les persones i els equips que siguin necessaris de les dependències de la SCC/CGE a les sales redundants de l'Ajuntament o a la sala de contingència de l'adjudicatari en cas que s'hagi inclòs a la seva oferta.

En tot cas es faran desconnexions periòdiques en el temps per tal de comprovar que els sistemes de comunicacions i informàtics alternatius resten en condicions òptimes de funcionament. S'establirà a principis d'any el calendari de desconnexions previst i s'hauran de portar a terme en tots els torns de treball (matí, tarda, nit) i tots els dies de la setmana, festius inclosos. Aquestes proves de desconnexió tindran una periodicitat mensual i es faran per un temps màxim de 10 minuts. Al llarg de les mateixes se simularà la caiguda de les comunicacions de la SCC i s'atendran les trucades a les sales redundants de l'Ajuntament o a la sala de contingència de l'adjudicatari

en cas que s'hagi inclòs a la seva oferta.

Es valorarà la inclusió a la proposta de les empreses licitadores d'una sala de contingència ubicada en dependències del licitador. Aquesta sala de contingència, en cas de ser oferta, ha de complir els requeriments establerts a l'ANNEX 2 d'aquest plec de prescripcions tècniques.

8.1 ACTUACIÓ DAVANT D'UNA EMERGÈNCIA EXCEPCIONAL I SOSTINGUDA EN EL TEMPS

Davant d'una emergència de durada sostinguda per motius que perduren durant un període de temps llarg com poden ser les causades per fenòmens meteorològics o naturals, s'elaborarà un protocol on s'establiran les pautes de com identificar aquestes situacions extraordinàries i de com i en quins períodes de temps s'introduiran les mesures previstes.

Miquel Corral Pozo
Cap de Departament de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions
Direcció de Serveis de Gestió Econòmica i Control de Recursos
Gerència d' Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència

Barcelona, juliol de 2024

ANNEX I – ESTADÍSTIQUES DE TRUCADES I TEMPS MIG D'OPERACIÓ (TMO)

Les dades que s'exposen a continuació són a títol informatiu i no suposen cap indicació de servei contractual.

ESTADÍSTIQUES CENTRALETES ADMINISTRATIVES 93 291 50 92 I 93 291 53 53

	ANY 2022	ANY 2023
Trucades ateses durant l'any	32.489	33.077
Mitja de trucades mensuals	2.707	2.756
Temps mig d'operació	85,20s	78,82s

ESTADÍSTIQUES TRUCADES DESTINADES A GUB

A continuació es descriuen les dades de trucades ateses destinades a GUB durant els anys 2022 i 2023.

2023

Trucades procedents del 112: 80.669, amb un promig de 6.722 trucades/mes i amb un TMO de 35,51s.
Trucades ateses procedents de la GUB: 6.671, amb un promig de 556 trucades/mes i amb un TMO de 56,80s.
Trucades ateses per OAD: 5.069, amb un promig de 422 trucades/mes, i amb un TMO de 94,29s.

2022

Trucades procedents del 112: 83.850, amb un promig de 6.988 trucades/mes i amb un TMO de 58,05s.
Trucades ateses procedents de la GUB: 6.713, amb un promig de 559 trucades/mes i amb un TMO de 35,52s.
Trucades ateses per OAD: 6.316, amb un promig de 526 trucades/mes, i amb un TMO de 88,17s.

ESTADÍSTIQUES TRUCADES DESTINADES AL CGE

A continuació es descriuen les dades de trucades ateses destinades al CGE durant els anys 2022 i 2023.

2023 - D'un total de 140.256 trucades anuals, amb un promig de 11.688 trucades/mensuals, sent 16.789 trucades provinents del 112 i 123.467 trucades d'altres orígens.

2022 - D'un total de 124.527 trucades anuals, amb un promig de 10.377 trucades/mensuals, sent 14.023 trucades provinents del 112 i 110.504 trucades d'altres orígens.

ESTADÍSTIQUES TRUCADES RELATIVES ALS HUT

A continuació es descriuen les dades de trucades relacionades amb els HUT durant els anys 2022 i 2023.

2023 - 1.109 gestions, amb un promig de 93 gestions/mes, el 83,91% son en horari nocturn.

2022 - 1.100 gestions, amb un promig de 92 gestions/mes, el 80,73% son en horari nocturn

ANNEX 2 – REQUERIMENTS PER A SALA DE CONTINGÈNCIA A DEPENDÈNCIES DEL LICITADOR

CARACTERÍSTIQUES DE LA SALA

UBICACIÓ

Les dependències on s'ubiqui la sala de contingència hauran de estar a la ciutat de Barcelona, o als municipis adjacents al seu terme municipal necessàriament, com a màxim a una distància de 40km a la rodona del centre de la ciutat, ja que en cas de contingència ha de ser possible disposar dels mitjans necessaris i poder desplaçar-los en el menor temps possible.

POSTA EN MARXA

Les tasques d'implantació hauran d'iniciar-se el dia següent a la formalització del contracte. El període màxim per portar a terme la implantació del servei i la seva posada en marxa completa serà de quatre(4) setmanes a comptar des de l'esmentada data.

Durant aquest període, atesa la singularitat del servei que està directament relacionat amb les actuacions que s'hagin d'adoptar en cas d'emergència, i per tal de minimitzar al màxim els errors que es puguin produir que podrien tenir conseqüències desproporcionades, els propis serveis d'emergències de la Guàrdia Urbana i de Bombers facilitaran als responsables de les tasques de coordinació de l'empresa adjudicatària, la formació necessària en aquells temes que s'estimin de coneixement indispensable en matèria d'atenció a emergències.

ENERGIA

Tots els sistemes de la sala disposaran d'un subministrament d'energia assegurat mitjançant sistema doble d'alimentació ininterrompuda, doble subministrament elèctric i generadors que l'adjudicatari disposarà a la plataforma telefònica amb l'objecte de garantir la seva operativitat permanent. L'adjudicatari vetllarà per tal que a les instal·lacions on es presti el servei contractat s'adapti als criteris de sostenibilitat i estalvi energètic que li siguin aplicables d'acord amb la normativa vigent, al llarg de l'execució contracte

SEGURETAT

L'adjudicatari establirà una zona diferenciada per aquest servei i dotada de privacitat i que eviti que s'accedeixi a dades confidencials o policials per part de personal no autoritzat. Aquesta instal·lació haurà de ser aprovada pels tècnics de l'Ajuntament de Barcelona i les despeses associades seran a càrrec del adjudicatari.

L'adjudicatari haurà d'establir totes les mesures de seguretat interior i exterior a les dependències on s'ubiqui la sala per tal de garantir el control d'accés de persones i les condicions de seguretat a l'edifici amb els mitjans de protecció i prevenció d'incendis d'acord amb la normativa vigent i adequats als tipus d'equipament i servei. Presentarà anualment les acreditacions dels corresponents manteniments per tal de garantir la seva plena operativitat.

Qualsevol modificació en els aplicatius informàtics de la plataforma d'atenció telefònica que s'usi en la Sala Conjunta de Comandament de GUB-CME-SPCPEIS ha d'ésser informada, essent a càrrec de l'empresa la formació associada al personal usuari de GUB i SPCPEIS de l'esmentat

QUALITAT AMBIENTAL

Les dependències proposades hauran de disposar obligatòriament del Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental de la Generalitat de Catalunya o equivalent.

SISTEMES D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS

L'Ajuntament de Barcelona posarà a disposició del personal de l'empresa adjudicatària els sistemes de telecomunicacions i informació necessaris per a les seves funcions de gestió i atenció dels incidents.

L'adjudicatari disposarà de 16 posicions (12 per als serveis d'ordre i 4 per als serveis d'emergència) per a l'atenció de la contingència en les seves dependències. Aquestes posicions han d'estar completament equipades i disponibles en qualsevol moment que es pugui requerir per part del responsable del contracte per a l'atenció de les incidències per part de GUB i SPCPEIS de la mateixa manera que aquestes son ateses a la pròpia Sala Conjunta de Comandament.

Aquestes posicions estaran en una sala independent de la resta de l'activitat del contractista, i disposaran de sistemes d'alimentació elèctrica, enllumenat i climatització redundats per garantir-ne la disponibilitat.

La sala de contingència estarà ubicada preferiblement on es pugui disposar del millor nivell de cobertura de la xarxa RESCAT, per tal que els operadors desplaçats puguin utilitzar els seus equips portàtils de radiocomunicació.

Cada posició de treball estarà equipada amb el sistema informàtic [maquinari 1 (PC i els seus perifèrics) i programari] necessari per a la atenció dels incidents procedents del 112, i el seu corresponent mobiliari (cadira i taula).

RADIOCOMUNICACIONS

2 bases de transceptors de la XARXA RESCAT que subministrarà l'Ajuntament juntament amb el sistema radiant. L'adjudicatari disposarà dels espais adients a la instal·lació del sistema radiant i el seu correcte funcionament.

La sala de contingència estarà ubicada preferiblement on es pugui disposar del millor nivell de cobertura de la xarxa RESCAT, per tal que els operadors desplaçats puguin utilitzar els seus equips portàtils de radiocomunicació.

En cas de que no es disposés dels nivells de cobertura suficient l'adjudicatari instal·larà un repetidor per ampliar el nivell de cobertura a la sala de contingència.

XARXA DE DADES I EQUIPAMENT INFORMÀTIC

Actualment el servei funciona recolzant-se en la infraestructura dissenyada d'acord amb els plans de desenvolupament informàtic que impulsa l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al conjunt dels departaments municipals.



L'arquitectura que dona suport al servei treballa sobre una xarxa d'àrea local commutada de tipus Fast Ethernet (100 Mb/s) on conviuen actualment les estacions de treball que pertanyen a GUB i a la Sala Conjunta de Comandament de GUB-CME-SPCPEIS. Aquesta xarxa té habilitada la circulació dels protocols TCP/IP necessaris per accedir als diferents serveis corporatius implicats.

Totes les estacions de treball estan configurades sota l'estàndard definit per l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al parc informàtic de l'Ajuntament de Barcelona. La característica fonamental és que la seva configuració és tancada i sense possibilitat de ser modificada per l'usuari, a qui se li presenta únicament les aplicacions assignades al seu perfil. El Sistema Operatiu que fan servir aquestes estacions és, de moment, **Windows 10**. Més endavant s'indiquen les característiques que han de tenir les estacions de treball a nivell de maquinari.

L'accés a les aplicacions es fa després de connectar-se a la Xarxa Corporativa i accedir-hi a un **servidor de fitxers Netware** destinat a l'efecte. El sistema, a més a més, està protegit davant eventuais fallides d'aquest servidor de fitxers primari mitjançant la reconexió de les estacions de treball a un altre secundari encarregat de proporcionar les mateixes aplicacions que el principal.

Pel cas que ens ocupa, el perfil associat al servei de GUB i SPCPEIS proporciona les aplicacions anomenades **Mycelium i IRIS**, desenvolupades per l'IMI i sobre les que es realitza l'entrada de dades procedents del 112 que posteriorment són tractades en la Sala Conjunta de Comandament de GUB-CME-SPCPEIS.

Per complir amb aquests requeriments es demana a l'adjudicatari la instal·lació i el compliment dels següents punts:

1. Contractació i establiment de **2 enllaços òptics** de proveïdors diferents de comunicacions punt a punt entre l'empresa adjudicatària i 2 punts de la xarxa IMI a Glories i Via Favència amb un ample de banda de les mateixes prestacions en quant a rendiment que un segment Ethernet a 100 Mb/s amb **accés CDMA/CD**. Aquestes connexions hauran de passar necessàriament per als firewalls de l'Ajuntament, especificant les adreces IP d'origen i destí així com els ports utilitzats.
2. Instal·lació dels equips de comunicacions (routers) necessaris per funcionament de la línia descrita en el punt anterior que suportin **protocol MPLS** per a la interconnexió amb Xarxa IMI. Preferiblement Cisco o equivalent.
3. Els circuits seran validats pel mantenidor adjudicatari del Xarxa IMI i per al personal IMI del Departament de Telecomunicacions. El manteniment dels circuits òptics i l'electrònica associada del punt 1 i 2 serà a càrrec de l'adjudicatari.
4. Contractació i establiment d'un enllaç de comunicacions alternatiu basat en un accés que garanteixi un **cabdal mínim de 6 Mbps** (p. ex. **ADSL punt a punt**). L'IMI serà l'encarregat de proporcionar tots els elements software necessaris per establir les connexions d'emergència necessàries per mantenir el servei en situació de fallida de l'enllaç principal fent servir un servei d'emulacions de terminals Windows. S'establirà **una Lan to Lan amb encriptació IPSEC**.
5. Instal·lació de l'equip de comunicacions (router) per **l'enllaç ADSL** del punt anterior per garantir la continuïtat del sistema de comunicacions al màxim. Aquest haurà de ser independent de l'empleat en l'enllaç principal.
6. Instal·lació i configuració d'una Xarxa d'Àrea Local dedicada a aquest servei i amb les següents característiques:

- Dimensionada per garantir un temps de resposta correcte.
- Amb els sistemes de seguretat adequats per garantir la seva continuïtat.
- Amb un pla de numeració pels protocols implicats (**TCP/IP i IPX/SPX**) que s'adeqüen a l'establert per l'IMI. Amb aquest objecte, aquest Institut proporcionarà un rang d'adreces que hauran de ser empleades en la Xarxa d'Àrea Local de l'adjudicatari per tots els dispositius de comunicacions implicats.

7. Instal·lació de les estacions de treball tipus **PC necessàries** per desenvolupament del servei amb la configuració mínima següent:

Processador	Model Chipset Front Side Bus Memòria cau de segon nivell	Processador Intel Core™ i3-2120 processor o superior Intel® H61 Express Chipset o superior 1333 Mhz o superior 2 MB o superior
Placa Base	Targeta de vídeo Accelerador gràfic 3D Audio Xarxa Controladora de disc Slots PCI	Mínim 512 Mb memòria vídeo, sortida dual VGA, HDMI, DVI Incorporat Incorporat Gigabit Ethernet incorporat en placa base Funcionalitat WoL (Wake On Lan) Serial ATA 2 PCI v2.3 (5V) slot, 1 PCI Express 2.0 x 1 slot, 1 PCI Express 2.0 x 16 slot
Memòria	Tipus Número de "slots" Mínima requerida Màxima suportada	DDR3 a 1066 Mhz o superior 2 DIMMS o superior 8 GB 8 GB
Magatzem	Disc dur Capacitat disc dur Disquetera Unitat de lectura òptica	Serial ATA 320 Gb o superior de 3 Gb/seg Opcional DVD/RW Dual Burner Drive/NV
Caixa	Format Font d'alimentació Bahies de connexió interna Bahies externes Connectors USB posteriors	Microtorre/Sobretaula/Slim 300 w. màxim Minim 1 de 3 ½ lliure Mínim 1 de 5 ¼ Mínim 6, recomanat 8 USB 2.0 Mínim 4 USB 2.0, HD auriculars y micròfon
	Connectors USB frontals Altres connectors Connectors audio davanters	1 VGA, 2 PS/2, 1 RJ45, entrada/sortida audio, 2 PS/2, port paral·lel opcional micròfon i auriculars

Dispositius entrada	Ratolí Teclat	Òptic USB de 2 botons USB amb lector de targetes amb certificat digital homologat CATCERT i DNI electrònic, amb les certificacions CE, GS, VDE, cURus, FCC, C-Tick, VCCI i BSMI
Software	Sistema Operatiu Utilitaris i controladors Estalvi energètic	Windows 7 i amb compatibilitat i drivers per Windows XP SP2 i SP3 Controladors i drivers en CD-ROM/DVD Windows Internet Explorer (Llicències sense pre-instal.lació) Llicència client Verdiem SURVEYOR i Llicència SURVEYOR MAINTENANCE per CPU.
Accessoris	Cable connexió a xarxa Cable de connexió elèctrica	Si - Fuetó RJ45-RJ45 de 4,20 mts./categoria 6 Gigasped XL classe E. cable 4 pares 3081 - ANIXTER (MM14-AV7E-ZS1) Si 2 monitors de 19", mínim
Garantia		3 anys de garantia <i>in situ</i> , o bé garantia de substitució de la CPU per una d'iguals o superiors característiques durant el període de reparació

L'IMI determinarà el model exacte de PC i dels components en el moment de l'adjudicació que hauran de ser corporatives.

8. En aquestes estacions s'aplicarà el model estàndard de l'Ajuntament de Barcelona descrit anteriorment de la mateixa forma a com es realitza en els ordinadors que pertanyen a la Xarxa Corporativa de l'Ajuntament de Barcelona. Per tant aquest ordinadors no podran fer-se servir per cap altre servei aliè al que ens ocupa.
9. Aquestes estacions hauran d'accedir als Servidors Corporatius per poder executar les aplicacions necessàries per al desenvolupament del servei prèvia autenticació de l'usuari.
10. Tots els components de maquinari descrits fins ara seran proporcionats, monitoritzats i mantinguts per l'adjudicatari.
11. És de responsabilitat de l'adjudicatari les reparacions o canvis derivats d'avaries en els mateixos, minimitzant la influència d'aquestes incidències en el desenvolupament del servei.
12. El manteniment del programari de les estacions de treball dependrà exclusivament de l'IMI. Si l'empresa detectés algun problema o incidència en el correcte funcionament de les aplicacions informàtiques tindrà l'obligació d'avisar de manera immediata als serveis tècnics de l'IMI.
13. La configuració dels equips de comunicacions haurà de realitzar-se conjuntament amb el personal tècnic del IMI i una vegada en funcionament no podrà ser modificada sense previ avís i autorització.

PROTOCOLS DE SEGURETAT DEL SISTEMA INFORMÀTIC

Amb motiu de garantir en tot moment la protecció de la Xarxa Corporativa Municipal, a través de la qual treballarà la Plataforma telefònica, l'empresa adjudicatària haurà de seguir les indicacions que marqui l'IMI en els protocols de seguretat del sistema informàtic que vagi facilitant durant el període de servei.

GESTIÓ

Els sistemes descrits es programaran de forma que es garanteixi el grau de servei i el model d'atenció telefònica fixats en aquest document i en tot cas indicats pel responsable del contracte.

En cas de produir-se modificacions en aquest model per l'Ajuntament, el contractista estarà obligat a modificar els paràmetres de funcionament per tal d'assegurar el funcionament de la sala de contingència.

Si aquestes modificacions són conseqüència d'adaptacions en l'arquitectura o l'equipament de l'adjudicatari, aquest haurà de sol·licitar l'acceptació al responsable del contracte prèviament a la seva execució o implantació.

L'adjudicatari informará a les reunions de seguiment de totes les incidències de caràcter tècnic observades en els sistemes descrits i de les solucions o accions efectuades o a efectuar per a la seva correcció.