

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE RESERVAT DE SERVEIS D'EMISSIÓ DE TRUCADES I ENVIAMENT DE MISSATGES SMS, MECANITZACIÓ D'ACTIVITATS FORMATIVES I ASSISTÈNCIES A AULES VIRTUALS, GESTIÓ DE BÚSTIES DE CONTACTE I ALTRES TASQUES DE SUPORT A LA GESTIÓ DE L'OFERTA DE FORMACIÓ TECNOLÒGICA DE BARCELONA ACTIVA

1. CONTEXT I ANTECEDENTS

Barcelona Activa és una societat mercantil pública integrada a l'àrea d'Economia i Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Barcelona que té la missió de promoure l'ocupació de qualitat, la iniciativa emprenedora, la competitivitat empresarial i la diversificació del teixit productiu, per a assolir un model econòmic sostenible, inclusiu i just.

La Direcció Operativa d'Impuls al Talent Digital (DOITD en endavant) és la responsable de la gestió i disseny de part de l'activitat formativa que es porta a terme a Barcelona Activa vinculada a la formació i divulgació tecnològica. Sota les denominacions **Cibernàrium** i **IT Academy**, la direcció concentra serveis i programes formatius variats, definits en funció de les necessitats i del nivell dels diversos públics específics, i que es presten físicament en diferents punts de la ciutat, així com també *online*.

Des de la DOITD s'atenen anualment més de 17.000 persones que responen a diferents perfils i nivells d'habilitats tecnològiques. L'oferta formativa, que en tots casos és oberta, pública i gratuïta, es distribueix en tres nivells:

- Formació bàsica: adreçada amb persones amb baix o nul nivell de competències digitals. El seu objectiu és fomentar la inclusió i proporcionar a les persones habilitats suficients per disposar d'autonomia digital en la seva vida quotidiana.
- Formació especialitzada: adreçada a persones que necessiten incrementar les seves competències digitals per millorar la seva ocupabilitat o impulsar la seva carrera professional en qualsevol sector. Són formacions transversals sobre moltes temàtiques diferents i el seu objectiu és proporcionar a la ciutadania una actualització constant al llarg de tota la seva vida laboral (*life long learning*).
- Formació avançada (IT Academy): formació adreçada a persones que volen reorientar la seva vida professional en el sector tecnològic. Es tracta d'un *bootcamp* públic que forma a les persones en els perfils més demandats per les empreses TIC de la ciutat amb l'objectiu d'aconseguir la seva inserció laboral.

Aquesta diversitat de tipologies i formats determina el tipus de canal de comunicació més adient per donar a conèixer l'oferta formativa.

Sovint els canals de comunicació digitals habituals com són el correu electrònic, xarxes socials i plataformes web no són els més efectius per a les persones que tenen un perfil de bretxa digital. És per aquest motiu que es planteja l'ús d'altres canals com missatges SMS i trucades telefòniques per accedir a les persones més vulnerables digitalment.

D'altra banda, la digitalització de la societat i les empreses, la ràpida generalització de noves tecnologies i metodologies de treball (p.e.: intel·ligència artificial, treball col·laboratiu en entorns virtuals), així com la creixent demanda de competències TIC al seu personal (p.e: programació, anàlisi i visualització de dades, ciberseguretat) per part de d'empreses de tots els sectors ha generat un increment progressiu de l'oferta formativa de Cibernàrium i IT Academy tan pel que fa al volum d'activitats com a la diversitat de temàtiques, formats i espais d'impartició (presencials i virtuals):

- **Més de 17.000 persones** fan cada any alguna activitat a Cibernàrium i/o IT Academy .
- **Més de 9.000 persones noves cada any** fan per primer cop una activitat a Cibernàrium i/o IT Academy.
- Un portfoli de **gairebé 700 activitats formatives diferents**.
- Prop de **9.000 sessions de formació cada any**.

- Prop de **30.000 hores de formació cada any**

Ambdues necessitats exposades anteriorment (això és, la comunicació no digital i el suport a la gestió del portfoli formatiu de Cibernàrium i IT Academy) justifiquen la contractació dels serveis que es detallen a continuació.

2. DESCRIPCIÓ DE L'ENCÀRREC

L'objecte d'aquesta licitació és la prestació dels serveis d'emissió de trucades, enviament de missatges SMS/WhatsApp a usuaris/àries actuals i potencials, seguiment i mecanització de les assistències en les Aules Virtuals i tasques diverses de suport a la gestió (mecanització d'activitats formatives, gestió de les bústies d'atenció a l'usuari i altres) dels serveis de formació gestionats per la Direcció d'Impuls al Talent Digital de Barcelona Activa pel serveis de Cibernàrium i IT Academy.

Els serveis consten de quatre tipus de prestacions:

2.1 Emissió de trucades:

Servei d'emissió de trucades per:

1. Fer seguiment de l'estat laboral de les persones que han finalitzat el programa IT Academy.
2. Reforçar la inscripció i assistència a activitats i serveis de formació tecnològica així com per a facilitar i/o demanar informació relacionada amb la seva participació.

Barcelona Activa es compromet a:

- Capacitar a l'empresa adjudicatària en l'ús de l'eina de gestió d'activitats (GAT).
- Facilitar les bases de dades d'usuaris i usuàries per a cada campanya d'intervenció.
- Facilitar el guió i argumentari per a cada campanya d'intervenció.

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Inscriure als usuaris i usuàries a través del programa de gestió GAT o bé mitjançant el web corresponent (www.barcelonactiva.cibernarium.cat)
- Garantir el servei d'emissió de trucades de 9 (09:00 h) del matí a 19 (19:00 h) de la tarda.
- Adequar la base de dades facilitada per Barcelona Activa als requeriments dels serveis.
- Enviar un informe diari, mensual i final amb informació detallada del servei i/o campanya: estat de la mostra, resultat dels contactes realitzats i extracció qualitativa de la mostra, entre d'altres.

El preu inclou el cost de les tarifes de l'operadora de telefonia. L'eventual increment d'aquestes tarifes durant l'execució del contracte no podrà ser repercutit a Barcelona Activa.

2.2 Enviament de missatges SMS i WhatsApp

Servei d'enviament de missatges SMS i/o WhatsApp Business per a reforçar la difusió, inscripció i assistència a les activitats, serveis i programes de la Direcció d'Impuls al Talent Digital.

Barcelona Activa facilitarà:

- Les bases de dades dels destinataris i destinatàries a l'empresa adjudicatària.
- El contingut del missatge SMS (com a mínim 160 caràcters) o missatge estàndard de WhatsApp, el qual pot variar en funció de les necessitats del programa i de l'objectiu de la campanya.
- La configuració del WhatsApp Business en remot.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- L'enviament d'SMS i/o missatge de WhatsApp tant en horari de matí com en horari de tarda.
- L'adequació de la base de dades facilitada per Barcelona Activa als requeriments dels serveis.
- El report mensual i final, o segons la periodicitat que indiqui Barcelona Activa (a través d'un informe), amb el detall del missatge SMS i /o de WhatsApp, cost i informació quantitativa i qualitativa del servei.

2.3 Seguiment i mecanització de les assistències en les Aules Virtuals.

Les Aules Virtuals son sessions de formació síncrona (videoconferència) en dies i hores concretes que es programen entre les 9:00 h i les 18:00 h. Cada aula virtual té una durada d'entre 2 hores i 4 hores, i als 30' d'haver iniciat la formació s'han de comptabilitzar les assistències de les persones que s'han connectat a la plataforma seguint el protocol establert per Barcelona Activa, i mecanitzar aquestes assistències en el sistema de gestió corporatiu GAT (aquesta acció consisteix en un *check*).

Es poden programar diverses aules virtuals en mateix dia i hora. En el cas que hi hagi aules virtuals simultànies, la gestió de les assistències es pot fer a partir del minut 30 i consecutius.

Per comptabilitzar les assistències no és necessari que el personal que presta el servei estigui connectat durant tota la sessió: el seguiment i digitalització de cada sessió aula virtual s'estima **en un màxim de 15'**. De forma orientativa, durant 2024 es van programar prop de 1.400 aules virtuals (al voltant de 122 mensuals).

Les Aules virtuals es desenvolupen a través de la plataforma Microsoft Teams, Zoom o un altra que determini Barcelona Activa.

Des de Barcelona Activa es facilitaran tots els accessos a les aules virtuals a l'empresa adjudicatària, així com la formació en el sistema de gestió corporatiu.

2.4 Tasques diverses de suport a la gestió dels serveis de formació de Cibernàrium i IT Academy

- **Mecanització d'activitats formatives**

Servei per realitzar la mecanització al sistema de gestió corporatiu (dates, títols, descripcions) de les activitats formatives gestionades per la Direcció d'Impulsa al Talent Digital. Des de Barcelona Activa es facilitaran les bases de dades a l'empresa adjudicatària així com l'accés a les eines corporatives de gestió d'activitats i dades dels usuaris (GAT i GATET), i formació per utilitzar-les.

- **Gestió de les Bústies de contacte i WhatsApp de Cibernàrium i IT Academy**

Cibernàrium i IT Academy disposen de sengles formularis de contacte i un numero de WhatsApp Business a disposició de les persones usuàries per a l'enviament de dubtes, consultes i suggeriments. La licitadora haurà de respondre diàriament els missatges que es rebien en aquestes bústies.

La gran majoria de consultes corresponen a un nombre recurrent de temàtiques. Barcelona Activa disposa d'argumentaris predefinitos i models de resposta que es poden adaptar per resoldre la major part dels missatges rebuts. Igualment Barcelona Activa formarà a les persones destinades a prestar aquest servei, les quals podran derivar a l'equip tècnic de Cibernàrium i IT Academy les consultes que revesteixin major complexitat.

A tall d'exemple de la magnitud d'aquestes taques, s'indica que durant 2024 s'han atès prop de 4.900 consultes en totes dues bústies, que han requerit una mitjana de 6'5 minuts de dedicació cadascuna.

- **Buidatge dels formularis de les inscripcions a les fitxes de l'alumnat d'IT Academy.**

L'objectiu principal d'aquesta tasca és mantenir actualitzades les llistes d'espera de cada activitat de l'IT Academy. Diàriament, la licitadora haurà de revisar els formularis d'inscripció de les diferents activitats formatives ofertes, completats pels alumnes el dia anterior. A partir d'aquesta informació, haurà de traspasar dades clau —com la data del test de nivell i el nom de l'activitat sol·licitada— a la fitxa individual de cada alumne. Aquesta operació ha de garantir que, al final de cada jornada, totes les noves sol·licituds quedin reflectides en el sistema, assegurant una gestió àgil i actualitzada de les llistes d'espera de les activitats de Barcelona Activa (IT Academy).

- **Altes/baixes/pauses setmanals – gestió de GAT i Moodle per IT Academy**

L'objectiu principal d'aquesta tasca és mantenir alineada la informació entre la plataforma d'aprenentatge *online* (Moodle) i el sistema de gestió corporatiu GAT per a activitats d'IT Academy. Per fer-ho, la licitadora haurà de traspasar periòdicament la informació dels alumnes que hagin tingut canvis en la seva situació (alta, baixa o no alta) dins les diferents activitats formatives que ofereix IT Academy. Aquesta gestió consistirà, si escau, en modificar l'estat de participació de cada alumne en cada activitat dins de GAT. D'aquesta manera, es garanteix la coherència entre ambdós sistemes i es facilita un seguiment precís de la trajectòria de l'alumnat.

- **Descàrrega de tota la documentació que alimenta els *dashboard* de gestió d'IT Academy**

La licitadora haurà de descarregar periòdicament les dades necessàries per alimentar els *dashboards* de gestió d'IT Academy, a partir de diferents fonts i orígens (com Moodle o el sistema de gestió corporatiu GAT). La informació es presentarà principalment en formats CSV o XLSX, i s'haurà de dipositar en una ruta prèviament definida per garantir el bon funcionament del sistema d'indicadors. Així mateix, la tasca inclou l'actualització de determinats fitxers Excel i l'execució de macros ja establertes, amb l'objectiu d'assegurar una correcta integració i actualització de les dades en els quadres de comandament.

- **Creació dels calendaris trimestrals d'activitats formatives de Cibernàrium.**

Barcelona Activa facilitarà periòdicament la relació d'activitats que s'impartiran durant el trimestre següent, la seva durada i el nombre d'edicions (repeticions) de cadascuna, a través de l'eina Microsoft Lists. La licitadora haurà de muntar el calendari trimestral distribuint les sessions indicades en un quadre de reserva d'espais físics i virtuals, tenint en compte les especificacions facilitades per l'equip tècnic i les disponibilitats informades per l'equip de formadores. També haurà de contactar amb les empreses proveïdores de les formacions per confirmar la disponibilitat de les persones formadores en les dates assignades, fer els ajustos pertinents i comunicar les dates definitives.

Les activitats poden ser monosessió (un sol dia) o multisessió (diversos dies). Barcelona Activa facilitarà els criteris que cal tenir en compte per a l'elaboració del calendari (condicionants relatius a les característiques de les aules físiques, activitats que han d'anar en un ordre consecutiu, etc).

- **Altres tasques interrelacionades amb les anteriors de Cibernàrium i IT Academy**

Altres tasques de suport similars a les descrites relacionades amb la gestió de l'oferta formativa que sorgeixin necessàriament al llarg de l'execució del contracte i que siguin necessàries pel correcte funcionament tant de les tasques anteriors com del Cibernàrium i IT Academy.

La previsió d'execució d'aquest contracte ja estima l'automatització d'algunes de les tasques descrites anteriorment, motiu pel qual es poden veure cobertes per les tasques enunciades en aquest apartat.

3.5. Volums anuals aproximats

Els volums anuals que a continuació s'indicaran són aproximats i en cap cas vinculants a l'hora d'executar les prestacions definides en els apartats anteriors. S'indiquen, únicament a tall d'exemple, perquè la licitadora pugui fer una oferta per la totalitat dels serveis (preu a tant alçat) tenint en compte la magnitud esperada de les tasques descrites en aquest apartat.

Concepte	Volum total anual aproximat	Unitat de mesura
Emissió de trucades	650	Trucades
Enviament SMS/WhatsApp	18.700	SMS/WhatsApp
Aules virtuals i introducció d'assistències	1.370	Connexions (15' màx)
Mecanització d'activitats	325	Hores
Resposta missatges Bústies	600	Hores

Altes/baixes/pauses setmanals + quadre de sistemes (GAT vs Moodle)	400	Hores
Buidatge dels formularis de les inscripcions a les fitxes de l'alumnat	121	Hores
Descàrrega de la documentació que alimenta els dashboard de gestió	61	Hores
Calendaris trimestrals i confirmació amb proveïdors	400	Hores

3. LLOC D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El lloc d'execució d'aquest servei serà, en principi, en dependències de l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària haurà de fer-se càrrec de la provisió de tot el material informàtic, ofimàtic i de comunicació necessari per al correcte desenvolupament de les tasques pròpies de l'encàrrec que permetin complir amb les especificacions d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).

Es contempla, en qualsevol cas, l'opció d'establir el lloc de treball del treballador/a que executa el servei a les dependències de Barcelona Activa de forma temporal per a l'execució adequada de les tasques objecte del contracte o per a la formació de les persones assignades al servei. En aquest cas, Barcelona Activa facilitarà les eines informàtiques i l'adequació al lloc de treball per al desenvolupament de l'encàrrec.

Addicionalment, es poden incorporar altres equipaments, si es creu convenient pel desenvolupament del servei, com es el cas de la xarxa de Biblioteques que formen part del Consorci de Biblioteques de Barcelona.

4. NIVELL DE QUALITAT DEL SERVEI

El correcte desenvolupament de les tasques anteriorment relacionades, que durà a terme l'empresa adjudicatària, es valorarà tenint en compte especialment els següents aspectes:

- Gestió àgil i amb qualitat de les sol·licituds emeses.
- Transmissió i report periòdic d'informació dels serveis a Barcelona Activa.
- Resposta en temps i forma a totes les demandes que es facin des de la Direcció d'Impuls al Talent Digital vinculades als cinc tipus de prestacions que s'inclouen dins d'aquest servei.

L'adjudicatària ha de dotar-se d'un interlocutor únic amb Barcelona Activa per gestionar el servei, que garanteixi la qualitat del mateix.

Barcelona Activa, en cas que no es donin qualsevol dels tres supòsits enumerats anteriorment, pot imposar les penalitats establertes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) i resoldre anticipadament el contracte, sense dret a indemnització per la contractista.

5. POLÍTICA DE GÈNERE

Des de l'any 2016, Barcelona Activa aplica una política encaminada a evitar, en la mesura del possible, l'ús de termes que es refereixin explícitament o implícitament a un sol sexe, i vetllar per la seva correcta aplicació en totes les comunicacions, publicacions i documents de l'agència municipal. És per això que en els continguts que es desenvolupin en el marc d'aquest contracte caldrà tenir en compte aquest fet i remetre's, en tot cas, a les recomanacions que es fan des de Barcelona Activa en aquesta matèria.

Iban Garcia Casals
Responsable de Talent Digital