

CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE OLIVELLA Y MODERRO TECHNOLOGIES, PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE ATENCIÓ CIUDADANA A TRAVES DE LA APLICACIÓ DE LA OFICNA VIRTUAL DE ATENCIÓ A LA CIUDADANIA (OVAC).

Expediente número:

ENTIDADES QUE INTERVIENEN

De una parte, la Sra. MARTA VERDEJO SÁNCHEZ, en representante del Ayuntamiento de Olivella con DNI , en uso de las competencias atribuidas por la legislación de Régimen Local.

De otra parte, el Sr. OFIR BEN AMI, con DNI , en calidad de representante de la empresa Moderro Technologies, Número de identificación: 2074331, con domicilio Uniphone Inc. DBA Moderro, 1292 Kifer Road, Swite no. 808, Sunnyvale, CA, 94086, USA, con domicilio en el estado español en calle Amposta No. 14-18, 3 2, 08173 Sant Cugat del Valles, Barcelona.

MANIFIESTAN

Que el Ayuntamiento de Olivella está interesado en fomentar, impulsar y coordinar el desarrollo de nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en su proceso de transformación digital para ofrecer un mejor servicio telemático a sus ciudadanos.

Que Moderro Technologies es una empresa que desarrolla y comercializa el "Remote Expert móvil" para ofrecer servicios telemáticos en remoto al Ayuntamiento de Olivella.

ANTECEDENTS

La transformación digital del Ayuntamiento de Olivella se ha realizado totalmente y la voluntad ahora es la de facilitar el acceso de la ciudadanía y fomentar su uso. Para ello se pone en funcionamiento este servicio que puede ser accesible desde cualquier dispositivo electrónico y muy especialmente los equipos de telefonía móvil.

OBJETO

El objeto del presente Convenio es la colaboración entre el Ayuntamiento de Olivella y la empresa Moderro Technologies para la implantación del Remote Expert móvil, ofertando los servicios telemáticos a sus ciudadanos desde sus móviles, para conectar a la ciudadanía con los servicios municipales, independientemente de sus respectivas ubicaciones geográficas, utilizando tecnologías en las áreas de teleasistencia de audio y video de alta resolución, siendo atendido/a por personal formado para ofrecer la ayuda que necesiten.

El convenio recoge el marco recíproco de derechos y deberes de las partes en relación con la prestación y financiación del servicio concertado, bajo los principios de lealtad institucional, información, cooperación, colaboración y asistencia mutua, como garantías de la coordinación y la eficacia de la actuación administrativa y con los objetivos de conseguir el reequilibrio territorial, la defensa de los intereses de los entes locales y el impulso definitivo hacia el acercamiento de la administración hasta la ciudadanía, de una forma fácil, ágil y sin desplazamientos.

El ciudadano podrá realizar la llamada al agente desde su móvil/ tableta o PC por medio de una pestaña en la página web del Ayuntamiento de Olivella o escaneando un código QR, el ciudadano

tendrá que identificarse por medio de su DNI u otro documento que le identifique de forma inequívoca.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Este convenio tiene naturaleza jurídica administrativa y para la resolución de conflictos que pudieran surgir de su interpretación, cumplimiento, extinción o resolución, las partes se someten a los tribunales de Catalunya.

El marco jurídico que regula las relaciones interadministrativas se concreta, básicamente, en las siguientes disposiciones normativas:

- a) Ley 7/1985, de 2 de abril, de bases de régimen local.
- b) Decreto legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña.
- c) Título III de la Ley 29/2010, de 3 de agosto, que regula el uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña.
- d) Artículo 167 y 303 y siguientes del Decreto 179/95, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de obras, actividades y servicios de los entes locales.
- e) Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña.
- f) Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- g) Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común.
- h) Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- i) Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

SERVICIOS OFRECIDOS POR MODERRO

1. Proveer, la solución digital del "Remote Expert móvil" por medio del cual el ciudadano pueda contactar con nuestros agentes para realizar las mismas tramitaciones telemáticas que realiza en forma presencial en el OAC.
2. Se atenderá las llamadas/videollamadas de los ciudadanos desde dependencias ubicadas en Cataluña.
3. El agente atenderá en los idiomas catalán y castellano.
4. Mantener actualizada la aplicación para adaptarla a los avances tecnológicos.
5. Mantener actualizada la formación del personal del servicio.
6. Presentar mensualmente un informe escrito al responsable municipal del servicio, indicando como mínimo las actuaciones realizadas, tiempo de respuesta y resultado de las actuaciones. Se generarán reportes estadísticos que estarán a disposición del ayuntamiento (semanales, mensuales, anuales).
7. Mantener y proteger la base de datos en la que consten los datos personales i/o confidenciales de las actuaciones realizadas.
8. Proporcionar, adaptar, mantener y actualizar los equipos de trabajo del personal afecto al servicio, de acuerdo al programario municipal i los avances tecnológicos.

9. Mantener el servicio durante el tiempo de validez del mismo, cubriendo y haciendo frente a las posibles incidencias laborales del personal o técnicas de sus instalaciones.

OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE OLIVELLA

El ayuntamiento se compromete a difundir y publicar este nuevo servicio a sus ciudadanos.

Incorporar en la web municipal el acceso directo a la aplicación.

Para garantizar el correcto funcionamiento del servicio, el ayuntamiento dará la formación necesaria al personal afecto al servicio.

PERSONAL AFECTO AL SERVICIO

Los agentes son parte del personal de Moderro y bajo su responsabilidad y en ningún caso tendrán ninguna relación contractual/laboral con el Ayuntamiento de Olivella.

El Ayuntamiento de Olivella asume la responsabilidad de formar a los agentes, para tal fin los agentes se desplazarán al Ayuntamiento de Olivella, el ayuntamiento pondrá los medios adecuados para su formación.

Los agentes dispondrán de certificado digital que permita realizar los trámites administrativos en los que sea preciso identificarse electrónicamente.

El personal laboral se regulará por el convenio colectivo que recoja su modalidad de trabajo o en su defecto por el Estatuto de los trabajadores aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, y sus modificaciones.

PRECIOS

El precio del servicio se cuantifica por medio del número de llamadas realizadas por los ciudadanos.

El precio por llamada es de 4,00 euros (más IVA) sin limitación de tiempo y sin relación al trámite realizado (siempre y cuando el ciudadano se haya identificado adecuadamente por medio de su DNI).

El abono por dichos servicios será mensual, a finales de cada mes se generará un reporte con el número de llamadas y en base de este dato, se generará una factura con el importe a abonar.

La facturación será por medios electrónicos.

REVISIÓN DE PRECIOS

El 1 de enero de 2023 se realizará una revisión del precio de llamada que se contempla en el punto anterior. Esta revisión será la que servirá de base hasta la finalización del convenio.

Las condiciones económicas a partir del 1 de enero de 2023, serán revisadas cada 1 de enero, actualizándose de acuerdo al IPC interanual de Cataluña.



HORARIO

Servicio se prestará de lunes a viernes, que no sea festivo. Los días festivos serán los que el Ayuntamiento de Olivella determine anualmente.

El horario de atención de lunes a viernes será: de 08:30 h a 15:00 i de 16:00 a 17:30 h.

INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en este Convenio por cualquiera de las partes dará lugar a su resolución.

No obstante, ninguna de las partes será responsable por ningún: (a) daño indirecto, lucro cesante o daño emergente; o (b) pérdida de lo siguiente: beneficios, ingresos, negocio, ahorros anticipados, uso de cualquier producto o servicio, oportunidad, fondo de comercio o reputación.

CONFIDENCIALIDAD

Las partes se comprometen a guardar y custodiar con estricta confidencialidad cualquier información confidencial y/o secreto empresarial, derivadas de la ejecución del presente Convenio, y utilizarla únicamente para los fines y objetivos delimitados en el mismo. Por tanto, la información considerada confidencial no podrá ser revelada sin el consentimiento expreso de la otra parte.

VIGENCIA

El presente Convenio tendrá una vigencia de 1 año desde la fecha de su firma y se prórroga automáticamente por periodos de un año, hasta un máximo de CUATRO años.

SEGUIMIENTO DEL CONVENIO.

El seguimiento estará compuesto por un representante de cada una de las partes, y se reunirá a solicitud de cualquiera de ellas, o, como mínimo, una vez por mes para hacer el seguimiento de este Convenio.

PROTECCIÓN DE DATOS

El tratamiento de los datos personales necesarios para la ejecución de este convenio se realizará de acuerdo con la legislación vigente: Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

RÉGIMEN DE MODIFICACIÓN

El presente convenio podrá modificarse cuando así lo pacten de común acuerdo las partes, siguiéndose al efecto las mismas formalidades que para su aprobación.

OTRAS ACCIONES

Durante la vigencia del presente Convenio de colaboración, ambas partes podrán firmar anexos con el fin de desarrollar diferentes acciones vinculadas a los objetivos de este acuerdo, donde se detallarán las responsabilidades y compromisos de ambas partes.



OLIVELLA
AJUNTAMENT

En prueba de conformidad, las partes firman este Convenio marco de colaboración,

Representante de Moderro

Representante del Ayuntamiento de Olivella