



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSESSORAMENT ESPECIALITZAT PER A LES EMPRESES USUÀRIES DE L'UXLAB DE BARCELONA ACTIVA EN DUES ÀREES ESPECÍFIQUES: UX WRITING I ACCESSIBILITAT EN PRODUCTE DIGITAL

1. Antecedents

Barcelona Activa (en endavant, BASA) com l'Agència de Desenvolupament Local de l'Ajuntament de Barcelona, té la missió de contribuir a la millora de la qualitat de vida de les persones promovent la competitivitat econòmica i empresarial de la ciutat i el reequilibri dels territoris, a través del foment de l'ocupació de qualitat, l'impuls a l'emprenedoria i el suport a un teixit empresarial plural, divers i sostenible, des d'una perspectiva econòmica, social i ambiental.

BASA posa a disposició de les empreses de la ciutat diversos serveis d'assessorament i acompanyament, i un d'ells és l'UXLAB. Es tracta d'un servei especialitzat, que consisteix en l'assessorament i acompanyament a empreses en la definició, creació i validació de productes i serveis partint de la filosofia de disseny centrat en persona usuària.

L'objectiu del servei és doble:

- Sensibilitzar a les empreses respecte a la importància de la UX
- Incrementar les seves possibilitats d'èxit de la iniciativa empresarial, en comercialitzar productes i serveis més adaptats al client/persona usuària

Per ampliar la informació sobre el servei podeu consultar el web a través del següent enllaç: <https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/web/guest/uxlab>.

2. Descripció de l'objecte. Prescripcions tècniques

Aquest encàrrec té per objectiu contractar els serveis d'assessorament especialitzat per a les empreses usuàries de l'UXLAB de Barcelona Activa en dues àrees específiques: UX Writing i Accessibilitat en producte digital.

S'entendrà per assessorament l'orientació professional cap a l'empresa usuària atenent la seva casuística particular.

Encara que aquest assessorament pugui incloure una capa informativa, necessàriament haurà d'estar orientat a la finalitat de diagnosticar i donar consells / recomanacions a l'empresa usuària sobre com procedir.

Els àmbits concrets d'assessorament als que l'adjudicatària haurà de poder donar resposta són els següents:

1. UX Writing

A efectes del servei, s'entén com a UX Writing el disseny de les paraules que serveixen de guia a la persona usuària durant la interacció amb el producte digital. En definitiva, l'ús del llenguatge de forma clara, útil i concisa en els productes digitals de les empreses. Tot sempre relacionat amb el públic objectiu i marca de l'empresa.

A mode orientatiu, i sense ànim d'exhaustivitat, el diagnosi / qüestions a les quals haurà de poder donar resposta l'assessorament són els que s'exposen a continuació:

Navegació i interacció: microcopies, CTA's, missatges d'error, traduccions, eliminació de dark patterns/males praxis...

Visuals: Els textos (relació també amb imatges) que comprenen els elements utilitzats per a comunicar la marca, logotip, la lletra tipogràfica i altres elements d'una guia d'estil comú.



To i veu: Trobar i definir la veu de la marca per a aconseguir textos que sonin naturals i entenedors per la persona usuària. Des de la interfície fins missatges desenvolupats i utilitzats en comunicacions oficials. Finalment extensions comunicatives digitals, per exemple xatbot.

2. Accessibilitat en producte digital

A efectes del servei, s'entén l'Accessibilitat en producte digital com un conjunt de pautes, directrius o estàndards que permeten que qualsevol persona pugui accedir a una pàgina web, aplicació mòbil, plataforma digital, entre d'altres. Aquestes pautes estan destinades a facilitar l'accés o interacció amb el producte digital a persones independentment dels seus coneixements, capacitats personals o característiques tècniques del seu maquinari.

A mode orientatiu, i sense ànim d'exhaustivitat, el diagnosi / qüestions a les quals haurà de poder donar resposta l'assessorament són els que s'exposen a continuació:

Textos i contingut: Tipografia, mida de la lletra, atenció amb l'ús de majúscules, estructura jeràrquica codi HTML (H1, H2...)...

Colors, disseny i fluïdesa: Intentar donar la informació a l'usuari d'on està i cap a on va. Pàgines amb una estètica i disseny simple orientada a l'acció. Revisió de contrast de colors i altres problemes de visió. Animacions i les possibles interferències amb la navegació/usabilitat...

Formularis o elements interactius: Formularis (accessibles per teclat, lògics i fàcils d'usar). Atributs ARIA HTML (identificador i aportar informació sobre les diferents parts que constitueixen els continguts dinàmics generats)...

Facilitar la navegació: Controls de navegació i dreceres de teclat en el menú principal. Readers (lectors de pantalla). Imatges amb text alternatiu, vídeos amb subtítols descriptius. Informar de l'apartat *Accessibilitat* per consultar les opcions disponibles. Mapa web per permetre accés a les diferents part amb facilitat...

El nombre d'hores potencials a assignar a cada empresa usuària de l'UXLab serà de 6 hores. Aquest nombre d'hores s'estableix com a límit màxim però no serà imprescindible esgotar-les, sinó que s'executaran d'acord amb les necessitats reals de l'empresa i del servei. Així doncs, l'assignació de les hores es realitzarà en funció del criteri del personal tècnic de l'UXLab de BASA en coordinació amb el criteri de les persones expertes de l'empresa adjudicatària.

S'assignarà una cita inicial de màxim 1 hora. Si aquesta cita resultés insuficient per realitzar un assessorament adequat, l'expert/ assessor/a es podrà comunicar amb el personal de l'UXLab de BASA per plantejar la conveniència d'ampliar el nombre d'hores, sempre prèvia validació per BASA.

En el cas que la petició d'una segona o ulteriors cites li arribin a la persona experta assessora directament de l'empresa usuària, la persona experta assessora haurà de reconduir aquest petició a través de l'UXLab. No s'admetrà, per tant, la realització d'assessoraments que no vinguin d'una petició expressa de l'UXLab de BASA.

No s'entendrà per assessorament la realització de tràmits i gestions, ni l'elaboració de pressupostos per a la prestació d'altres serveis. Així doncs, aquestes tasques queden fora de l'objecte d'aquest contracte i no es podran executar en el marc d'aquest.

En concret es demana:

- 1. Agendar una cita inicial de màxim 1 hora** a les persones usuàries derivades per l'equip tècnic de l'UXLab de BASA en un termini màxim de 5 dies laborables a comptar des de la petició de cita. La petició de la cita inclourà les següents dades: nom de la persona usuària, nom de l'empresa, dades de contacte, temes concrets que vol abordar. La cita podrà ser presencial (a l'UXLab de BASA) o per videoconferència.

A la cita podrà assistir, si es considera necessari per part de BASA, el seu personal tècnic de l'UXLab que estigui donant suport a l'empresa usuària del servei.



2. Assessorar a les persones derivades en una o varies àrees d'assessorament incloses al contracte, segons necessitat i casuística particular

L'adjudicatària ha de garantir la màxima qualitat en l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i és, per tant, responsable de la qualitat tècnica de la prestació del servei realitzat, així com de les conseqüències que se'n deriven per les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en la seva execució. Per tot això, s'ha de garantir l'expertesa de les licitadores als àmbits concrets d'assessorament objecte d'aquest contracte.

3. Un cop finalitzada cada sessió d'assessorament, l'empresa adjudicatària haurà de remetre per correu electrònic al personal de l'UXLab de BASA un **informe** amb format executiu, que com a mínim haurà de contenir la següent informació:

- Dades identificatives empresa atesa
- Dades identificatives de les persones assistents a la sessió d'assessorament
- Data/hora de la sessió d'assessorament
- Format en que s'ha realitzat la sessió
- Dinàmica utilitzada durant la sessió
- Temes tractats a la sessió d'assessorament
- Per cada tema abordat, orientació i recomanacions fetes per part de l'adjudicatària

L'informe es farà arribar al personal tècnic de l'UXLab de BASA que ha fet la derivació del servei en un termini màxim de 3 dies hàbils des del dia en que s'ha realitzat l'assessorament. El personal de BASA valorarà si la informació plasmada a l'informe és suficient. En el cas de que no ho sigui, contactarà amb l'adjudicatària per a que la complementi en el mateix dia en el qual s'ha comunicat aquesta situació. Un cop validat informe, el personal de l'UXLab de BASA el farà arribar a l'empresa interessada.

Cal assenyalar, que únicament es facturaran les tasques d'assessorament realment executades. D'altra banda, en relació als informe, no s'atendrà cap factura, d'acord amb el preu hora d'assessorament, si prèviament no s'ha fet arribar a Barcelona Activa l'informe i que aquest resulti complet a criteri del personal de l'UXLab.

4. Si la persona assessora considera que a aquesta primera cita inicial haurien de seguir altres per acabar d'aprofundir en l'assessorament, podrà indicar a l'equip de l'UXLab de BASA la conveniència d'assignar temps addicional. L'equip de l'UXLab podrà tornar a fer una petició d'agenda fins assolir un màxim de 6h per empresa, que es podrà distribuir en les diferents àrees d'assessorament objecte d'aquest contracte.

5. Una vegada formalitzat el contracte amb l'empresa adjudicatària, es farà una **reunió inicial** amb l'equip de BASA per tractar els conceptes claus del servei, objectius, continguts, documentació, etc.. així com resoldre dubtes per tal de garantir l'objectiu final del servei.

6. Com a mínim semestralment l'empresa adjudicatària es reunirà amb l'equip de l'UXLab de Barcelona Activa per valorar el progrés en l'execució del contracte.

3. Requisits de l'encàrrec

- L'assessorament haurà de realitzar-se per part d'un professional sènior especialista en un o els dos àmbits concrets d'assessorament, que compleixi amb els requeriments de solvència tècnica mínims previstos a l'apartat F.5.b) del quadre de característiques de la licitació del PCAP. En aquest mateix apartat s'exposa els perfils mínims que ha d'adscriure la licitadora.
- Per a garantir la màxima qualitat en l'execució del contracte, la gestió, seguiment i coordinació amb el personal tècnic de l'UXLab de Barcelona Activa s'ha de dur a terme exclusivament i única a través del perfil de cap de projecte.
- Un mateix expert/a pot ocupar més d'un perfil, sempre que compleixi per a tots ells els requeriments de solvència tècnica mínims previstos a l'apartat F.5.b) del quadre de característiques de la licitació del PCAP.



- Idiomes de l'atenció: català, castellà o anglès. Per tant, el personal adscrit ha de poder dur a terme l'atenció en qualsevol d'aquests tres idiomes.
- Continguts de l'atenció: Diagnosi, assessorament i recomanacions en els àmbits de UX Writing i Accessibilitat en producte digital.

4. Lloc de realització de l'encàrrec

L'execució d'aquest contracte és, en general, en format telemàtic. No obstant això, en funció de les necessitats existents en cada moment, Barcelona Activa podrà sol·licitar que els serveis es prestin presencialment des de les seves instal·lacions.

De la mateixa manera, la contractista té l'obligació d'aportar tots els mitjans materials necessaris per a la correcta execució del contracte, dotant al seu personal dels béns mobles, material no inventariable, ordinadors, equipament informàtic, software, màquines de fotocòpies, telèfons o direccions de correu electrònic i altres de naturalesa anàloga

5. Confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal

La relació entre Barcelona Activa i l'empresa adjudicatària estarà basada en la estricta confidencialitat d'informació i de les dades que s'utilitzaran en el transcurs del servei.

L'empresa adjudicatària d'aquest servei no podrà, en cap cas, tractar ni utilitzar les dades de les empreses incubades ni cap mena d'informació relacionada amb qualsevol aspecte que no estigui directament vinculat amb el desenvolupament d'aquest servei.

En tot cas, l'adjudicatària haurà de complir amb les especificacions i requeriments establerts a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, d'acord amb els requeriments previstos per la normativa i al PCAP.

La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata resolució del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenient realitzar.

Montse Basora Farré
Directora Operativa d'Emprenedoria