



**Ajuntament
de Barcelona**

Gerència de Recursos i Transformació Digital
Direcció de Comunicació Digital
Carrer de Paradís, 14, 2a planta
08002 Barcelona

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE
SUPPORT TÈCNIC A L'ACCESSIBILITAT DE L'ECOSISTEMA DE PLATAFORMES I
CANALS DIGITALS DE LA DIRECCIÓ DE COMUNICACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE
BARCELONA**



Ajuntament de Barcelona

Gerència de Recursos i Transformació Digital
Direcció de Comunicació Digital
Carrer de Paradís, 14, 2a planta
08002 Barcelona

1.- OBJECTE

Aquest contracte té per objecte el servei de suport tècnic a l'accessibilitat de l'ecosistema de plataformes i canals digitals de la Direcció de Comunicació de l'Ajuntament de Barcelona.

2.- MARC DE REFERÈNCIA

L'accessibilitat de la informació pública es refereix a les característiques que permeten que la informació sigui coneguda per qualsevol persona independentment de les seves circumstàncies personals o físiques. D'aquesta manera, l'accessibilitat garanteix la igualtat en l'accés a la informació i, en general, als serveis electrònics. Per ser accessible, doncs, la informació pública ha de ser comprensible i basada en un accés i disseny universal de manera que pugui ser coneguda a través de qualsevol format, canal o entorn.

En l'actualitat, diverses normes exigeixen i impulsen l'accessibilitat de les plataformes digitals de les administracions públiques. No obstant això, ja des de l'any 2002 l'Ajuntament de Barcelona ha estat pioner i ha construït els seus webs tenint en compte l'accessibilitat i el disseny universal. És un requisit de treball de la Direcció de Comunicació de l'Ajuntament de Barcelona, en constant revisió.

Avui en dia, l'ecosistema web de l'Ajuntament de Barcelona supera els 600 webs, entre estructurals, corporatius, de serveis, d'equipaments, d'esdeveniments, d'àrees i de territoris. El gruix principal de webs municipals es revisen constantment per garantir aquesta accessibilitat, la seva millora i l'acompliment de les noves normatives i de les seves actualitzacions.

L'accessibilitat, a més, també s'incorpora en la resta de canals digitals, com APPs, webapps, butlletins, entre d'altres, així com en altres formats requerits per la Direcció de Comunicació de l'Ajuntament de Barcelona.

Com a administració pública, l'Ajuntament de Barcelona ha de garantir l'accessibilitat, així com la millora constant dels canals i plataformes digitals de la institució per fer més accessible l'experiència de navegació de la ciutadania, a partir del compliment de la normativa vigent i de les seves possibles derivades.

En aquest sentit, l'objecte d'aquest contracte vol donar compliment a la normativa vigent recollida en el [Reial decret 1112/2018 sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic](#), la [Directiva 2016/2102](#), la [Decisió d'Execució \(UE\) 2018/2048 de la Comissió Europea del 20 de desembre del 2018 sobre la norma harmonitzada aplicable als llocs web i a les aplicacions mòbils](#) redactada per donar suport a la Directiva 2016/2012, la [UNE-EN 301549:2022 sobre Requisits d'accessibilitat per a productes i serveis TIC](#) (que equival a la norma europea EN 301549-2021 v.3.2.1) i a totes les noves normatives o actualitzacions que es derivin de la norma general europea EN 301 549, o d'altres com la European Accessibility Act (Directiva 2019/882 sobre els nous requisits d'accessibilitat dels productes i serveis) o les WCAG vigents, noves o derivades,



que apliquin en la comunicació digital de l'Ajuntament de Barcelona.

3.- ANTECEDENTS

L'accessibilitat web ha estat un objectiu principal de l'Ajuntament de Barcelona des de fa gairebé dues dècades. En l'actualitat comptem amb aquest ventall de recursos:

- ✓ Recursos per a diversos equips professionals:
 - Guies d'accessibilitat web per als diversos equips professionals que intervenen en el procés d'elaboració d'un web: gestors de continguts, dissenyadors, programadors i maquetadors.
 - Guia d'accessibilitat en aplicacions natives per a dispositius mòbils.
 - Guia per a la creació de butlletins digitals accessibles.
 - Guia per a l'elaboració de PDFs accessibles.
 - Formació en accessibilitat a diversos perfils (tècnics de comunicació, desenvolupadors...)
 - Metodologia de treball amb circuits de treball preestablerts i inclusió de clàusules sobre accessibilitat en els nous contractes de projectes de comunicació digital.

- ✓ Mòdul amb declaració d'accessibilitat de cada web, així com declaracions d'accessibilitat d'aplicacions mòbils.

4.- SERVEIS A CONTRACTAR

Aquest no és un contracte per hores, sinó que està formulat com un servei global i per això li serà exigida a l'empresa adjudicatària la realització de tot el conjunt de tasques que es presentin durant la seva execució.

A continuació es relacionen les tasques més habituals i la freqüència de les mateixes, per tal d'orientar a l'empresa adjudicatària en com dimensionar l'equip que haurà de posar a disposició del contracte:

- Avaluació i elaboració d'informes de cada nou projecte digital i seguiment de la seva accessibilitat (webs, APPs, butlletins, etc.), així com dels projectes existents, segons contempla el Reial decret 1112/2018 i les normatives europees que apliquin en matèria d'accessibilitat. Proposta, i execució si s'escau, de les solucions tècniques per assolir l'objectiu 100% accessible.
- Donar suport, en el compliment de la normativa, de la redacció dels informes de revisió d'accessibilitat (IRA) de l'Observatori d'Accessibilitat Web del Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital i dels altres informes d'acord amb el que fixen les normes a les quals hagi de donar compliment l'Ajuntament de Barcelona.
- Revisió de l'accessibilitat i certificació de qualsevol tecnologia aplicada i components



(mòduls CMS, aplicatius, peces de codi, widgets etc.) que es puguin usar en les plataformes de comunicació digital de l'Ajuntament de Barcelona (Drupal, WordPress...). Avaluació, validació i seguiment de mòduls, proposant, i executant, si s'escau, solucions tècniques a les disconformitats detectades.

- Revisió periòdica i constant, de manera sistematitzada, de l'accessibilitat dels webs i de les APPs municipals publicades (o altres formats requerits), i actualització de les declaracions d'accessibilitat d'aquestes, per poder-ne fer seguiment de l'accessibilitat en el marc de tot l'ecosistema de webs i APPs de l'Ajuntament.
- Actualització de guies i manuals d'accessibilitat disponibles a la guia de comunicació digital de l'Ajuntament (disseny i desenvolupament web accessible, desenvolupament accessible d'APPs i elaboració de documents accessibles, entre altres).
- Assessorament, seguiment i comunicació proactiva de novetats sobre la normativa legal vigent d'accessibilitat.
- Actualització i manteniment dels continguts de la pàgina pública d'accessibilitat de l'Ajuntament de Barcelona, amb la normativa vigent i els recursos dels quals disposa l'Ajuntament en matèria d'accessibilitat, seguint el llibre d'estil lingüístic i de comunicació inclusiva de l'Ajuntament.
- Atenció de consultes tècniques i de contingut d'accessibilitat en l'àmbit digital per als equips de comunicació municipals, pel referent d'accessibilitat del departament d'Internet i per la Direcció de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona.
- Convertir en accessible la documentació en format PDF que l'Ajuntament de Barcelona determini. A títol estimatiu seran 180 PDF a l'any, amb una distribució aproximada de:
 - 60 PDF de fins a 2 pàgines
 - 40 PDF de fins a 10 pàgines
 - 20 PDF de fins a 20 pàgines
 - 20 PDF de fins a 30 pàgines
 - 20 PDF de fins a 50 pàgines
 - 20 PDF de més de 50 pàgines
- Assessorament i formació sobre accessibilitat digital als equips de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona amb coordinació amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i la Gerència de Persones i Desenvolupament Organitzatiu. Realització d'un mínim de 6 formacions a l'any, a títol orientatiu de 2 a 15 persones.
- Audiodescripció de vídeos en format d'àudio estàndard (mp3...) o altres formats definits per l'Ajuntament de Barcelona. A títol orientatiu, seran 120 audiodescripcions de vídeo en català, castellà i anglès, si s'escau, en algun dels altres idiomes amb què es comunica l'Ajuntament de Barcelona amb la ciutadania.
- Suport a la devolució del servei: li correspon a l'empresa adjudicatària fer totes les tasques i documents necessaris per facilitar el traspàs de tot el servei en el cas de que es produeixi un canvi de proveïdor per les causes contractuals que correspongui. Es desenvoluparà aquesta tasca d'acord amb allò especificat a la clàusula 13 d'aquest plec.



5.- EQUIP DE TREBALL

L'empresa adjudicatària dimensionarà i proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis, tenint en compte que aquest haurà de ser el necessari per assegurar les funcions que són objecte del contracte. L'equip haurà de permetre mantenir un model de relació fluid amb la Direcció de Comunicació, sempre d'acord amb les diverses tipologies i casuístiques de treball que s'hauran de tractar i resoldre.

Cal fer èmfasi en que aquest no és un contracte per hores, sinó un contracte de serveis i la dotació de recursos ha de ser suficient per assolir totes les tasques que li seran exigides a l'empresa adjudicatària.

La Direcció de Comunicació considera que l'equip de treball ha d'estar integrat, com a mínim, pels següents perfils amb l'experiència i funcions que es detallen a continuació. Cal recalcar que les funcions que es descriuen són una descripció mínima de tasques, però l'empresa adjudicatària ha de poder garantir donar resposta al conjunt de necessitats descrites en el contracte.

Cap de projecte/consultor (a nivell orientatiu, s'estimen 40h/setmana)

- **Funcions:** gestionar i coordinar l'equip de treball de l'empresa, des del punt de vista tècnic, econòmic i de calendari entre els diferents serveis que formen part del contracte. Aquest perfil també haurà de tenir el rol de consultor a qui les persones de l'equip municipal referents del servei puguin adreçar les consultes en referència a l'accessibilitat digital. Així mateix, haurà de supervisar, coordinar i mantenir la comunicació amb l'Ajuntament de Barcelona i encarregar-se, entre altres accions, de redactar i presentar les memòries, els informes i tots els materials necessaris vinculats a l'accessibilitat i requerits per l'Ajuntament de Barcelona.
- **Perfil professional:** Director/a de Projectes o Sistemes d'Informació.
 - **Formació mínima:** Grau o titulació universitària equivalent, en qualsevol àmbit.
 - **Informàtica:** Domini de les eines informàtiques aplicades a la gestió de projectes.
 - **Idiomes:** català, castellà, i opcionalment anglès nivell tècnic.
 - **Experiència mínima:** 5 anys en lloc similar.

Tècnics experts en accessibilitat digital (a nivell orientatiu, s'estimen 160h/setmana entre tots els perfils) incloent, com a mínim, els següents perfils:

Un dels perfils de programador serà una persona cega.

Programador/a web i expert/a en accessibilitat:

- **Funcions:** avaluar i realitzar informes d'accessibilitat de projectes web. Garantir i validar tècnicament que els projectes revisats compleixin amb les WCAG. Suport a empreses col·laboradores en l'aplicació de la guia de desenvolupament accessible



de webs.

- **Perfil professional:**

- **Formació mínima:** Cicle Formatiu de Grau Mig o Superior, o Grau o titulació universitària equivalent, en l'àmbit TIC.
- **Informàtica:** amplis coneixements en desenvolupament web, principalment Drupal (coneixement avançat d'HTML5 i CSS3)
- **Idiomes:** català, castellà, i opcionalment anglès nivell tècnic.
- **Experiència mínima:** 3 anys en lloc similar.

Programador/a APPs i expert/a en accessibilitat:

- **Funcions:** avaluar i realitzar informes d'accessibilitat de projectes d'APPs. Garantir i validar tècnicament que els projectes revisats compleixin amb les WCAG. Suport a empreses col·laboradores en l'aplicació de la guia de desenvolupament accessible d'APPs.
- **Perfil professional:**
 - **Formació mínima:** Cicle Formatiu de Grau Mig o Superior, o Grau o titulació universitària equivalent, en l'àmbit TIC.
 - **Idiomes:** català, castellà, i opcionalment anglès nivell tècnic.
 - **Experiència mínima:** 3 anys en lloc similar.

Dissenyador/a web/APP i expert/a en accessibilitat:

- **Funcions:** avaluar i realitzar informes d'accessibilitat de projectes web i APPs. Garantir i validar gràficament que els projectes revisats compleixin amb les WCAG. Suport a empreses col·laboradores en l'aplicació de la guia de disseny accessible de webs i APPs.
- **Perfil professional:**
 - **Formació mínima:** Cicle Formatiu de Grau Superior o Grau o titulació universitària equivalent, en disseny gràfic o creació digital.
 - **Informàtica:** domini d'eines de disseny gràfic com ara Adobe Creative Suite, Sketch i programari similar pel disseny d'interfícies.
 - **Idiomes:** català, castellà, i opcionalment anglès nivell tècnic.
 - **Experiència mínima:** 3 anys en lloc similar.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir les possibles puntes de feina que puguin sorgir per la necessitat del servei, així com tenir la capacitat d'assumir en paral·lel diverses tasques.

La Direcció de Comunicació es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte tant a l'inici del mateix com en qualsevol moment durant la seva vigència, així com rebutjar-lo i demanar que sigui substituït en cas que no compleixi amb els requisits exigits. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip adscrit al contracte aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota



la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip per causes que no siguin de força major, l'empresa adjudicatària ho comunicarà a la Direcció de Comunicació i la substitució s'haurà de fer per un perfil que, com a mínim, tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides en aquesta clàusula.

5.1 Formació i reciclatge

L'empresa adjudicatària es fa càrrec de la formació i el reciclatge de l'equip del projecte, adaptada a les competències i perfils requerits en el marc de l'objecte del contracte i l'actualització de la mateixa en matèria d'accessibilitat. La formació ha de contemplar també aspectes competencials que donin resposta a la complexitat de relació entre els diferents agents que estan implicats en el projecte.

6.- MITJANS I RECURSOS TECNOLÒGICS

Per a la prestació del servei requerit, l'empresa emprarà els recursos tècnics necessaris que, com a mínim, seran els següents:

- Equip informàtic per a l'equip humà dedicat al projecte:
 - Ordinador de sobretaula o portàtil amb connexió a Internet i aplicacions d'ofimàtica.
 - Equip de videoconferència i altres canals de comunicació per garantir l'equip de treball necessari, així com la comunicació fluida per poder donar el servei i garantir la comunicació amb l'equip de treball de l'Ajuntament de Barcelona.
 - L'empresa haurà de disposar del software i de les llicències necessàries per desenvolupar les tasques encomandes.

- Llicència Readspeaker, o similar: disposar de l'eina per a l'audiodescripció (lector de webs i documents) per a 10 dominis webs (intercanviables i revisables durant el període del contracte vigent) en els idiomes català, castellà i anglès.

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, per exemple, eines informàtiques desenvolupades per l'empresa per la prestació del servei objecte del contracte, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual necessaris per a la prestació del servei contractat, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest contracte corresponen, única i exclusivament, a l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública,



reproducció, transformació o modificació i qualsevol altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

7.- GOVERNANÇA DEL SERVEI

El Departament d'Internet de la Direcció de Comunicació Digital, que impulsa aquest servei, per part de l'Ajuntament de Barcelona, constituirà un Equip de Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona.

La coordinació i el seguiment de les activitats del servei es desenvoluparan d'acord amb els següents paràmetres:

- L'activitat que durà a terme l'empresa contractada vindrà determinada pels objectius planificats d'acord amb les necessitats i prioritats de la Direcció de Comunicació Digital.
- A l'inici del projecte i de comú acord entre totes les parts es determinaran els indicadors clau, els formats i els canals mitjançant els quals es formalitzarà el seguiment de les activitats.
- S'establiran les mesures de coordinació i seguiment necessàries per assegurar la correcta execució del contracte.

De forma més específica, la Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona desenvoluparà les següents funcions:

- Assignació d'un perfil de direcció que coordini el servei de forma integral i que a la vegada faci les funcions d'interlocució amb el Cap de projecte de l'empresa adjudicatària.
- Identificació de les necessitats de la Direcció de Comunicació Digital.
- Comunicar les necessitats de servei i la informació de context que sigui rellevant.
- Priorització i seguiment de les tasques a realitzar.
- Revisió i actualització de forma continuada dels objectius planificats per aconseguir la màxima eficiència i eficàcia en els resultats.
- Coordinar els perfils organitzatius de l'Ajuntament necessaris per a l'assoliment dels objectius del servei.
- Convocar sessions de seguiment programades i sobrevingudes.
- Avaluació dels resultats en l'àmbit funcional, qualitatiu i econòmic.
- Vetllarà pel compliment dels termes del contracte.

De forma més específica, l'empresa adjudicatària desenvoluparà les següents funcions:

- Assignació d'una persona que coordini el contracte de serveis i faci les funcions de Cap de projecte.
- Valoració i proposta de planificació de les tasques determinades per la Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona. Es determinaran els riscos i les mesures correctores.



- Mobilitzar els recursos necessaris per poder desenvolupar els objectius establerts per l'Ajuntament de Barcelona.
- Elaborar un pla de treball amb tota la informació necessària per dur a terme i assolir els objectius planificats i les prioritats de la Direcció de Comunicació Digital. Aquest pla de treball ha de contemplar totes les dimensions del projecte: objectius, cronograma, perfils assignats, dedicació, indicadors clau, recursos necessaris, riscos i propostes preventives.
- Implementarà un sistema d'informació per al seguiment de l'activitat del contracte de serveis. Aquest sistema gestionarà tota la informació associada a l'activitat del contracte, proporcionarà informació actualitzada i serà consultable per part de la Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona.
- Informar, com a mínim, amb una periodicitat mensual, de l'evolució dels diferents treballs vinculats al projecte. Aquesta evolució es basarà en una informació de caràcter tècnic, funcional, quantitatiu, qualitatiu i econòmic.
- Elaboració de la documentació de seguiment: Informes d'activitat, resultats, incidències, propostes, indicadors de productivitat, evolució econòmica del contracte.
- Proposar anticipadament solucions als reptes que sorgeixin. Explorar, en base a l'experiència professional, altres àmbits tecnològics, estratègics o funcionals per identificar respostes a problemes de l'ecosistema de l'accessibilitat digital objecte d'aquest contracte.
- Vetllarà pel compliment dels termes del contracte.

A partir de la reunió de *kick off* descrita a la Metodologia (punt 8) l'empresa adjudicatària haurà de presentar en un termini màxim de 15 dies una proposta de model organitzatiu que contempli, entre d'altres:

- El model d'oficina del projecte i la seva estructura organitzativa
- El model de direcció i gestió del servei
- Descripció detallada de les eines de gestió de projectes i de ticketing utilitzades, així com l'eina de seguiment d'informes. La seva integració al control d'hores produïdes, i la vinculació entre les tasques.
- Proposta d'indicadors de productivitat per àrea de treball i/o tasques.

La Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret d'ajustar aquest sistema de coordinació i seguiment sempre que ho consideri necessari i amb la finalitat de garantir el correcte desenvolupament del servei, de manera consensuada amb l'empresa adjudicatària.

8. METODOLOGIA

Amb relació a la Governança del servei descrita, l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de Barcelona hauran de seguir la metodologia de treball descrita a continuació per a la realització òptima dels serveis contractats.



8.1 Reunions de treball

Per mantenir una comunicació fluida i establir mecanismes de treball i de prioritització de projectes i tasques, s'estableix la següent tipologia de reunions entre l'empresa adjudicatària i els diferents equips de treball implicats en l'accessibilitat dels projectes:

- **Reunió de *kick off* (inici del contracte):** en una reunió inicial, l'empresa adjudicatària i els referents del servei d'accessibilitat per part de l'Ajuntament de Barcelona, mantindran una reunió de kick off on es plantejaran els objectius a assolir i la descripció de les principals tasques a realitzar en el marc dels serveis contractats per preparar el pla de treball.
- **Reunions de seguiment**
 - **De treball:** l'empresa adjudicatària haurà de mantenir espais de diàleg constants amb els referents del servei d'accessibilitat de l'Ajuntament de Barcelona, amb la periodicitat i les eines de treball que s'acordin.
 - **Comitès de direcció:** Periòdicament, es realitzaran comitès de Direcció amb la cap del Departament d'Internet, i entre les parts que es determini entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, per al seguiment pressupostari, de projectes, governança, etc. En aquests comitès també s'avaluarà i es farà seguiment del compliment dels termes i objectes del contracte, el model de gestió i execució del servei.
- **Reunions de projectes i de traspàs d'Informes d'accessibilitat:** seguint la metodologia de treball establerta pel Departament d'Internet, es realitzaran reunions de seguiment de l'accessibilitat dels projectes webs i APPs (o futurs productes de comunicació digital que generi l'Ajuntament de Barcelona). Entre altres, aquestes reunions contemplaran el traspàs dels informes d'accessibilitat per resoldre dubtes i aportar solucions tècniques a les disconformitats detectades, entre els equips implicats.

8.2 Informes

Els informes d'accessibilitat dels projectes esdevenen un element clau pel que fa a les tasques a realitzar per l'empresa adjudicatària:

- **INFORMES REVISIÓ ACCESSIBILITAT (WEBS, APPS i altres necessitats)**

Amb la voluntat de garantir els estàndards d'accessibilitat digital que marca la normativa vigent, l'equip d'accessibilitat de l'empresa adjudicatària haurà de participar en els projectes de nova creació o evolutius que passen per la supervisió del Departament d'Internet on es requereixi la seva expertesa. Això implicarà la revisió i la validació de l'accessibilitat en les diverses fases dels projectes:



conceptualització, disseny i desenvolupament. Tot aquest procés clourà quan es determini la declaració d'accessibilitat de cada projecte, un cop resoltes les disconformitats detectades en els informes.

- **EINA DE SEGUIMENT D'INFORMES D'ACCESSIBILITAT**

Per poder dur a terme les tasques de seguiment i diàleg amb els equips tècnics de treball, es requereix d'una eina per fer el seguiment dels informes d'accessibilitat. L'eina ha d'estar proveïda per l'empresa adjudicatària i el seu desenvolupament, millores i manteniment aniran a càrrec de la mateixa. Per disposar de la mateixa, l'empresa adjudicatària comptarà d'un termini màxim de 3 mesos a comptar des de l'inici del contracte.

Els **objectius** de l'eina seran:

- Fer el seguiment dels informes de revisió d'accessibilitat.
- Permetre la interacció entre els diversos equips i rols implicats en els projectes.
- Fer de repositori municipal dels informes de revisió dels projectes, on s'identificaran segons la nomenclatura i codificació interna de l'Ajuntament.
- Contemplar de manera resumida i esquemàtica els errors més greus i comuns detectats que s'hagin comès, per facilitar i prioritzar la seva resolució.

A més:

- L'eina ha de poder permetre distingir i categoritzar sobre els criteris conformes i disconformes i, en referència a aquests últims, indicar quins són d'obligat compliment segons la norma vigent.
- Haurà de categoritzar si són conformitats i/o disconformitats de disseny, programació o continguts.
- Ha de permetre la descàrrega dels informes en format PDF.
- Ha d'estar desenvolupada en PHP, base de dades MySQL i disposar d'un sistema d'exportació tipus CSV.
- Ha de ser accessible per persones amb discapacitat.
- L'eina haurà de contemplar els requeriments fixats pel Departament d'Internet (Direcció de Comunicació Digital) de l'Ajuntament de Barcelona.

8.3 Memòries i documentació aportada

- Mensualment, l'empresa adjudicatària haurà de presentar de manera obligatòria un resum de tasques fetes vinculades a l'objecte del contracte, així com les fites assolides. També hauran d'incloure un apartat de problemes recurrents d'accessibilitat detectats com a més rellevants, oferir propostes de millora, conclusions, així com una visió dels riscos. Aquesta informació serà validada per la persona tècnica de l'Ajuntament assignada al projecte; un cop feta aquesta validació, es presentarà la factura mensual



- amb l'annex de tasques corresponent.
- Cada any, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria anual que reculli la informació acumulada de les tasques realitzades, que aporti una visió global del projecte.

És obligació del contractista presentar aquesta informació en català i en suport electrònic tramès via correu electrònic en la periodicitat acordada i és imprescindible disposar d'un entorn virtual de treball per on vehicular la comunicació entre l'Ajuntament de Barcelona i l'empresa adjudicatària.

8.4 Terminis d'execució de les tasques i serveis contractats

L'Ajuntament de Barcelona estableix els següents terminis per executar les tasques. En cap cas poden ser menors i sí millorables. A més, l'empresa adjudicatària ha de poder assumir l'elaboració de diverses tasques en paral·lel.

Servei	Estàndard	Urgent	Format
Informe web gran	1 setmana	5 dies	Eina de seguiment (i PDF)
Informe web estàndard	4 dies	3 dies	Eina de seguiment (i PDF)
Informe web petita	3 dies	2 dies	Eina de seguiment (i PDF)
Informe web micro	2 dies	1 dia	Eina de seguiment (i PDF)
Informe APP estàndard	4 dies (per sistema operatiu)	2 dies (per sistema operatiu)	Eina de seguiment (i PDF)
Revisió butlletí estàndard	1 dia	1 dia	correu electrònic
Lliurament audiodescripcions estàndards (català, castellà i/o anglès) i 2 minuts de duració)	1 dia	2 hores	.srt i.xml
Lliurament PDFs accessibles estàndards	3 dies	2 dies	PDF etiquetat
Lliurament PDFs superiors (entre 50-200 pàgines)	1 setmana	5 dies	PDF etiquetat
Consultes tècniques	Resposta en 1 hora	Resposta en 15 minuts	Correu electrònic o altres canals de comunicació
Revisió de mòduls	1 setmana	Informe urgent en 5 dies	Eina de seguiment (i PDF)

Web gran: de 700 a 1200 pàgines aproximadament

Web mitjà: de 300 a 700 pàgines aproximadament

Web petit: de 60 a 300 pàgines aproximadament

Web micro: Fins a 60 pàgines aproximadament



Ajuntament de Barcelona

Gerència de Recursos i Transformació Digital
Direcció de Comunicació Digital
Carrer de Paradís, 14, 2a planta
08002 Barcelona

Exemple d'enllaços:

Web gran: <https://ajuntament.barcelona.cat/ecologiaurbana/ca>

Web mitjà: <https://www.pladebarris.barcelona/ca>

Web petit: <https://www.barcelona.cat/santjordi/ca>

Web micro: <https://www.barcelona.cat/covid19/ca>

9.- LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei es realitzarà a les dependències de l'empresa o bé on aquesta determini en consens amb la persona treballadora, essent obligació de l'empresa l'aportació de les eines necessàries per a la prestació en forma remota i assumint els costos de tots els mitjans necessaris per aquesta modalitat de prestació. L'empresa adjudicatària habilitarà el sistema oportú per efectuar un seguiment telemàtic del projecte.

A més, també poden tenir lloc reunions a les dependències municipals. En tots els casos, dietes i despeses de desplaçament aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

9.1 Horari de prestació del servei

Per aconseguir la màxima eficiència i la coordinació dels equips de treball i l'Ajuntament de Barcelona, l'horari de l'equip de l'empresa adjudicatària serà de dilluns a divendres de 9 a 18 hores i es prioritzarà l'entrega de tasques entre les 9 i les 14 hores.

Cal preveure que l'empresa pugui donar resposta, en cas d'urgència, fora d'aquesta franja horària, inclosos els caps de setmana i festius, quan es tracti de la posada en marxa d'un nou producte o en les situacions que es determini. Això pot ser necessari fins a 6 cops/any.

10. IDIOMA

L'empresa adjudicatària ha de presentar els informes i la documentació al llarg del contracte en català.

11.- QUALITAT

L'empresa adjudicatària facilitarà el desplegament dels següents sistemes de qualitat:

- Monitoratge del desenvolupament del servei mitjançant eines específiques. Aquest sistema de monitoratge, en el cas d'utilitzar sistemes informàtics, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i, per tant, estarà exempt de costos afegits en el marc del projecte (costos d'instal·lació, llicència, manteniment...).
- L'empresa adjudicatària elaborarà els informes de seguiment de la qualitat adequats per poder avaluar l'execució del servei, segons s'indica a l'apartat de metodologia (punt 8).
- En el cas de detecció d'incidències que poden afectar a la qualitat de l'execució del



servei, s'establirà un protocol d'actuació immediata. Aquest protocol contemplarà la comunicació de la incidència junt amb les mesures correctores corresponents, a l'equip de direcció del projecte de l'Ajuntament Barcelona.

12. SEGURETAT

L'empresa adjudicatària o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions de l'Ajuntament de Barcelona durant l'execució del projecte.

12.1. Confidencialitat

L'empresa adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte, i a subministrar-la només a personal autoritzat per l'Ajuntament de Barcelona.

Qualsevol acció de difusió, comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei i als lliurables del projecte, haurà de ser informat i aprovat prèviament per l'Ajuntament de Barcelona.

L'Ajuntament de Barcelona podrà demanar la participació de l'empresa adjudicatària en els esdeveniments o productes de difusió relacionats amb els lliurables del projecte, i l'empresa adjudicatària podrà fer el mateix amb l'Ajuntament.

13. RETORN DEL SERVEI

El contractista ha de presentar, en el termini mínim de 4 setmanes abans de finalitzar el contracte, un Pla de devolució del servei, per quan finalitzi el contracte i la continuïtat del servei pugui ser assumida per un altre adjudicatària. Aquest Pla de devolució del servei contemplarà un termini màxim d'execució de dues setmanes i haurà d'especificar com a mínim les següents qüestions:

- Cronograma d'actuacions.
- Relació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixements i tecnologia, pel tipus de serveis prestats.
- Mètodes previstos per fer la transferència de coneixements (inclou un mínim d'una sessió de treball/traspàs entre les dues empreses).
- Mètodes previstos per fer la transferència de solucions i recursos tecnològics propietat de l'Ajuntament de Barcelona.
- Documentació tècnica que es lliurarà i els terminis per fer-ho. I, en cas que sigui necessari, planificació d'agendes per comentar els continguts de la documentació.

Així mateix, el retorn del servei inclourà dues setmanes de suport per resoldre dubtes, per telèfon o email, posteriors a la darrera reunió de traspàs així com la reserva d'una bossa de



Ajuntament de Barcelona

Gerència de Recursos i Transformació Digital
Direcció de Comunicació Digital
Carrer de Paradís, 14, 2a planta
08002 Barcelona

40 hores per fer front al traspàs del projecte i per resolucions de dubtes tècnics amb la nova empresa adjudicatària.

Totes les tasques relacionades amb el traspàs que es facin un cop finalitzat aquest contracte aniran a càrrec de la nova empresa entrant.

13.2 Traspàs relatiu als informes d'accessibilitat

Durant el traspàs entre la nova empresa adjudicatària i la que finalitza el servei amb l'Ajuntament de Barcelona s'ha de garantir que la informació referent als informes d'accessibilitat realitzats (fins al moment del traspàs) quedin bolcats en la nova eina de seguiment d'informes, o preparats per fer-ho en el cas que el nou contractista no disposi de l'eina. Aquests hauran de mantenir la mateixa codificació i nomenclatura d'identificació utilitzada fins al moment, així com que siguin consultables pels mateixos perfils implicats en els projectes.

13.3 Traspàs relatiu a les llicències

Durant el traspàs entre la nova empresa adjudicatària i la que finalitza el servei amb l'Ajuntament de Barcelona s'ha de garantir que la informació referent a l'ús de llicències utilitzades en el marc del contracte, com per exemple, el Readspeaker o similar (usuaris, etc.), siguin traspassats a la nova empresa adjudicatària per evitar interrupcions en els diversos serveis contractats.

13.4 Altres

També s'hauran de contemplar totes aquelles eines o informació, que de comú acord entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, s'acordin com a fonamentals per realitzar un retorn complet i segur del servei objecte d'aquest contracte.