

## **PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PARTICULARS PER A L'ADJUDICACIÓ DELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER AL MANTENIMENT DE CONTINGUTS ESPECIALITZATS DEL WEB BARCELONA INTERNATIONAL WELCOME**

1 . Objecte del contracte .....	2
2 . Context del web Barcelona International Welcome .....	2
3. Descripció del servei.....	4
3.1 Tasques.....	4
3.2 Requeriments tècnics .....	5
3.3. Equip tècnic .....	6
4. Condicions generals de la prestació dels serveis .....	8
4.1. Lloc de prestació del servei .....	8
4.2. Horari de prestació del servei .....	8

## 1 . Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació de **serveis d'assistència tècnica per al manteniment de continguts especialitzats** del web Barcelona International Welcome.

Aquest web - [barcelona.cat/internationalwelcome](http://barcelona.cat/internationalwelcome) - està gestionat per la Direcció de Promoció Econòmica Internacional i està adreçat al talent internacional que ve a viure i a treballar a Barcelona i a la comunitat internacional ja establerta.

## 2 . Context del web Barcelona International Welcome

Més del 25% de la població de Barcelona té nacionalitat estrangera, és a dir, un de cada quatre barcelonins o barcelonines és estranger/a. Aquesta nombrosa i dinàmica comunitat internacional té tot el potencial per enriquir la nostra societat i economia. Des de la perspectiva de la promoció econòmica és molt valuosa perquè:

- Generen riquesa amb el seu talent, la seva feina, les inversions, empreses, projectes professionals i activitat econòmica o comercial.
- Potencien la millora en la competitivitat i la productivitat, sent portadors de noves idees, tècniques i innovacions.
- Reben en primera instància els nous inversors, emprenedors o professionals dels seus països: ajuden a prendre la decisió d'inversió i faciliten l'aterratge de nou talent a la nostra ciutat.
- Fan "d'ambaixadors" econòmics de Barcelona en els seus països d'origen.

Tenint en compte aquesta contribució tan positiva, és important tenir cura d'aquesta comunitat internacional, ja sigui la que acaba d'arribar com la que ja fa temps que hi està instal·lada.

Barcelona, com altres ciutats capdavanteres, obertes i cosmopolites, ha de disposar d'una estratègia per promoure, acollir i arrelar el talent internacional que avui és un dels factors més decisius per a la competitivitat i la innovació de l'economia i la societat.

Les persones immigrants —**incloses aquelles amb perfils més afavorits** (inversores, emprenedores, directives, investigadores o professionals altament qualificades)— **també afronten dificultats i tenen moltes necessitats quan arriben a Barcelona**. Sovint tenen dubtes sobre com funciona la ciutat, troben entrebancs per fer tràmits, i els costa accedir a informació pràctica per instal·lar-s'hi. També necessiten mecanismes que els ajudin a relacionar-se amb la població local i a construir una nova xarxa de contactes i amistats.

Per cobrir aquestes necessitats i contribuir a fer de Barcelona una ciutat amable i acollidora, l'Ajuntament disposa del portal web **Barcelona International Welcome**, impulsat i gestionat per la Direcció de Promoció Econòmica Internacional.

El **públic objectiu** del web Barcelona International Welcome és la comunitat internacional que arriba o ja està establerta a l'àrea de Barcelona, especialment als col·lectius inclosos dins la

legislació espanyola destinada a atraure **talent internacional**: la Llei 14/2013, de suport als emprenedors i la seva internacionalització; el Reial decret 11/2018, títol III (transposició a la normativa espanyola de la Directiva europea 2016/801); i la Llei 28/2022, de foment de l'ecosistema de les empreses emergents.

En concret, el web s'adreça a persones **inversores, emprenedores amb projectes estratègics, investigadores, directives o professionals altament qualificades, teletreballadors internacionals (coneguts com a *nòmades digitals*) i estudiants universitaris**.

Per donar resposta a les necessitats d'informació i dinamització del públic objectiu, el web s'estructura en diferents **seccions** a partir del menú principal:

- **ET MUDES A BARCELONA:** informació pràctica sobre les temàtiques que necessita una persona que arriba a la ciutat: Habitatge, Educació, Transport públic, Salut, Finances, Impostos, Treball, etc.
- **TRÀMITS:** recull dels tràmits més prioritaris i útils que el talent internacional ha de realitzar en arribar a Barcelona, explicats de manera didàctica i entenedora. S'hi detallen els principals tràmits d'estrangeria vinculats a la legislació esmentada, així com altres gestions essencials, com ara l'alta al padró d'habitants, l'homologació de títols acadèmics o l'obtenció de la targeta sanitària, entre d'altres.
- **ACTIVITATS:** agenda de les activitats periòdiques que s'organitzen per dinamitzar i integrar la comunitat internacional establerta a Barcelona.
- **COMMUNITY DAY:** apartat on es dona a conèixer la gran trobada anual de la comunitat internacional: el Barcelona International Community Day (BICD).
- **ACTUALITAT I RECURSOS:**
  - Notícies (recull de notícies sobre Barcelona i notícies d'interès per a la comunitat internacional que viu a Barcelona),
  - Documents (recull de guies pràctiques, informes i documents d'interès per al talent internacional)
  - Welcome Pack: paquet de benvinguda al talent internacional.
- **WELCOME DESK:** pàgina d'aterratge del servei d'atenció personalitzada al talent internacional, on hi ha el formulari per demanar cita.

Els **tràmits** que cal fer quan arribes o et traslades a un nou destí generen sovint neguit i frustració, i són una de les principals preocupacions del talent internacional. Com s'ha apuntat més amunt, el web Barcelona International Welcome ofereix no només informació sobre tràmits municipals —com l'alta al padró d'habitants— sinó també sobre tràmits d'altres administracions, com el bescanvi del carnet de conduir o l'homologació d'estudis universitaris.

Abans de la creació d'aquest web, no existia informació acurada, pràctica i en anglès, sobre tot allò que necessita el talent internacional quan s'instal·la a Barcelona. En particular, no hi havia cap recurs que oferís suport en l'àmbit dels tràmits administratius. La rellevància d'aquesta

informació queda demostrada pel **volum elevat de visites que rep mensualment la secció de tràmits del web de Barcelona International Welcome.**

Per tot plegat, es considera d'interès municipal mantenir actualitzat el web del BIW i desenvolupar els nous evolutius que siguin necessaris.

### 3. Descripció del servei

#### 3.1 Tasques

L'objecte del contracte és la prestació de **serveis d'assistència tècnica per al manteniment dels continguts especialitzats** del web Barcelona International Welcome.

S'entenen per continguts especialitzats aquells que requereixen un coneixement tècnic, expert i específic en matèria legal i econòmica, especialment pel que fa a procediments burocràtics, impostos i disposicions fiscals, així com normativa laboral relacionada amb les persones estrangeres que venen a viure i treballar a Barcelona.

Concretament, es demanen les següents tasques:

- **Revisió i actualització dels continguts especialitzats:**

- **TRÀMITS:** Amb caràcter anual, caldrà **revisar en profunditat i actualitzar, si s'escau, la vigència i exactitud de cada una de les pàgines de tràmits de la secció 'Tràmits'** del web. Aquesta revisió inclourà verificar la informació de cada fitxa del llistat existent i actualitzar tot allò que sigui necessari (textos, enllaços, etc.). A més, s'hauran de crear nous continguts quan ho requereixi l'evolució de la normativa o de la realitat, com va passar amb l'aparició del permís per a teletreballadors internacionals o la desaparició del visat d'or. En aquests casos, s'actualitzaran les fitxes corresponents o se'n redactaran de noves, seguint sempre la plantilla o model establert.
- **Pàgines de la subsecció 'Diners i impostos' de la secció ET MUDES A BARCELONA:** Caldrà revisar, actualitzar i/o completar la informació sobre els impostos que afecten el talent internacional que arriba a viure i treballar a Barcelona. L'objectiu és explicar de manera clara quins són els aspectes fiscals essencials que han de conèixer.
- **Pàgines de la subsecció 'Treball i negocis' de la secció ET MUDES A BARCELONA:** Caldrà revisar la informació relativa al funcionament del mercat laboral perquè les persones professionals estrangeres que venen a treballar a Barcelona puguin entendre'n els aspectes bàsics. En concret, s'hauran d'actualitzar les pàgines actuals dedicades a aquests continguts: 'El mercat laboral', 'Instal·lar una empresa estrangera', 'Crear un negoci'.

- **Revisió de les actualitzacions carregades al web:** L'empresa adjudicatària lliurarà els continguts nous, les correccions o les actualitzacions en format Word. La càrrega d'aquests continguts al web serà responsabilitat de la Direcció de Promoció Econòmica Internacional. Un cop publicats, però, correspondrà a l'empresa adjudicatària fer una revisió final directament al web per verificar que la informació s'ha incorporat correctament.
- **Servei d'alerta contínua:** L'empresa adjudicatària haurà d'estar permanentment atenta als canvis normatius o procedimentals per detectar-los amb rapidesa i proposar de manera immediata les correccions o actualitzacions que corresponguin.
- **Proposar millores en l'experiència de la persona usuària en la secció de tràmits del web.** L'empresa podrà suggerir ajustos o millores en la plantilla o model de les fitxes de tràmits, així com canvis en imatges o recursos gràfics. També podrà proposar la creació de nous elements comunicatius —com infografies, vídeos o altres formats— que facilitin la comprensió dels continguts. Aquestes propostes seran valorades per l'equip promotor i, si es consideren interessants i viables tècnica i pressupostàriament, s'implementaran a càrrec del promotor.
- **Assessorament, suport i formació:** Quan es produeixi un canvi legislatiu o normatiu rellevant relacionat amb els tràmits d'immigració o amb els documents d'identificació de les persones estrangeres que arriben a viure i treballar a Barcelona, es durà a terme una sessió formativa adreçada a l'equip de la Direcció de Promoció Econòmica Internacional i a altres persones vinculades al web Barcelona International Welcome. L'objectiu serà posar al dia els participants sobre els canvis i oferir suport i assessorament perquè els tècnics municipals entenguin la seva naturalesa i abast. La sessió formativa tindrà una durada estimada màxima de 4 hores.

### 3.2 Requeriments tècnics

- **Idioma de l'encàrrec i traduccions:** els continguts nous, revisats o actualitzats es presentaran en llengua catalana o castellana. La revisió lingüística i les traduccions aniran a càrrec l'Ajuntament de Barcelona. L'empresa adjudicatària serà responsable de validar les traduccions realitzades en anglès, per assegurar que el llenguatge tècnic és el correcte.
- **Ús d'un llenguatge senzill i enfocament didàctic:** El llenguatge legal sovint és massa tècnic per a persones que no hi estan familiaritzades. Com que els destinataris dels continguts no són especialistes, cal adaptar-los a un registre didàctic i entenedor. Tots els textos s'han de redactar de manera sintètica i clara, perquè siguin comprensibles per un públic internacional que desconeix els procediments, els costums i el funcionament quotidià de la ciutat. Aquesta necessitat és especialment rellevant en els continguts més tècnics, com els tràmits o els impostos. En aquests casos, cal evitar terminologia d'argot professional i adoptar un enfocament pedagògic que faciliti la comprensió.
- **Enllaços per a més informació:** S'intentarà evitar de forma general els enllaços que portin a webs que no estiguin en llengua anglesa o que no siguin de fàcil enteniment per al públic objectiu.

- **Selecció d'informació clau i necessària:** Caldrà simplificar les explicacions tècniques sense perdre el nivell de detall que fa valuosa informació. Per això, serà necessari trobar un equilibri entre extensió i síntesi, de manera que els continguts siguin útils i entenedors per al públic objectiu.
- **Calendari:** Es preveu una única actualització anual de totes les pàgines (fitxes) de tràmits. Les fitxes de cada tràmit hauran de tenir la data d'actualització (mes/any). Si es produís un canvi en el marc legal espanyol relatiu al bloc de visats i autoritzacions de residència (Immigració), es realitzarà el canvi el més aviat possible, així com si canvia alguna altra legislació o normativa referent als continguts objecte d'aquest contracte.
- **Governança:** La Direcció de Promoció Econòmica Internacional de l'Ajuntament de Barcelona designarà un responsable tècnic que farà la interlocució amb la persona coordinadora o cap de projecte de l'adjudicatària i farà control de l'execució del contracte. També hi haurà un responsable tècnic del Departament d'Internet i de la Direcció de Comunicació que donaran suport i establiran la prioritització de les necessitats.
- **Mitjans tècnics:** L'empresa adjudicatària haurà de tenir els recursos necessaris, que com a mínim serà: ordinadors amb connexió internet i aplicacions ofimàtica, equip de videoconferència i telefonia, el software i les llicències necessàries per desenvolupar les tasques encomanades.

### 3.3. Equip tècnic

Per a la prestació del servei requerit, l'empresa adjudicatària assignarà l'equip necessari per dur a terme les tasques descrites que, com a mínim, es compondrà dels perfils indicats a la taula següent (també s'afegeix l'estimació d'hores de treball totals en termes anuals, distribuïdes per cadascun dels perfils):

<b>Categoria professional</b>	<b>Nombre hores/any</b>
Coordinador/a expert/a	60
Consultor/a especialista en tràmits d'estrangeria	120
Consultor/a especialista en fiscalitat	60
Redactor/a	60
	<b>300</b>

Detall dels perfils:

- **Coordinador/a expert/a:**

Aquesta persona assumirà la direcció, coordinació i seguiment del projecte. Serà la interlocutora operativa amb l'equip promotor i prepararà els textos amb les actualitzacions o nous continguts, a partir de les indicacions de les persones especialistes. Actuarà com a punt d'enllaç entre els/les especialistes i el/la redactor/a, i vetllarà perquè els continguts lliurats tinguin una redacció clara i didàctica, amb un llenguatge entenedor

i accessible. A més, farà aportacions expertes i estratègiques en qüestions tècniques, orientarà l'equip promotor en les matèries relacionades amb el servei i oferirà assessorament legal sobre temes vinculats a l'arribada del talent internacional a Barcelona.

**Formació:**

Titulació universitària en l'àmbit de Dret, Empresa, Economia, Finances, Fiscalitat o Relacions Laborals.

- **Consultor/a especialista en tràmits d'estrangeria**

Aportarà coneixement tècnic expert sobre els procediments d'immigració i estrangeria, així com sobre els tràmits que han de realitzar les persones amb perfil de talent internacional quan arriben a Barcelona. Analitzarà quins aspectes clau s'han d'explicar al públic destinatari del web, revisarà l'estructura de presentació dels tràmits i altres informacions relacionades, i proposarà millores en la seva organització i en la manera d'accedir-hi.

**Formació:**

Titulació universitària en els àmbits del Dret, l'Empresa o l'Economia.

- **Consultor/a especialista en fiscalitat**

Aportarà coneixement tècnic expert sobre aspectes fiscals que afecten el talent internacional. Analitzarà els elements clau que cal comunicar al públic del web i revisarà l'estructura i presentació de la informació fiscal, proposant millores perquè sigui accessible i fàcil d'entendre.

**Formació:**

Titulació universitària en l'àmbit de Dret, Empresa, Economia, Finances o Fiscalitat.

- **Redactor:**

Serà responsable de garantir la coherència estilística de tots els textos nous o actualitzats perquè s'ajustin al to i estil de la web Barcelona International Welcome. Revisarà la informació elaborada pels especialistes i, si cal, l'adaptarà a un llenguatge didàctic, proper i entenedor, adequat a un públic general no especialitzat i d'àmbit internacional.

**Formació:**

Cicle Formatiu de Grau Superior o titulació universitària en l'àmbit de la comunicació (Periodisme, Comunicació Audiovisual, Publicitat, Màrqueting, etc.).

En cas de baixes totals o temporals d'algun membre de l'equip, l'empresa adjudicatària haurà de

cobrir-les amb un mateix perfil.

## **4. Condicions generals de la prestació dels serveis**

### **4.1. Lloc de prestació del servei**

La prestació del servei es realitzarà a les dependències de l'empresa adjudicatària, o bé, on aquesta determini en consens amb els treballadors, i s'habilitaran els sistemes oportuns per efectuar un seguiment telemàtic del projecte.

L'equip humà de l'empresa adjudicatària es desplaçarà a les dependències municipals (adreça de la Direcció de Promoció Econòmica Internacional) per assistir-hi a les reunions acordades de forma puntual, si no es poden fer de forma telemàtica. En tots els casos, dietes i despeses de desplaçament aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

### **4.2. Horari de prestació del servei**

L'empresa adjudicatària podrà organitzar l'horari que consideri més convenient per a la bona execució del projecte tenint en compte els objectius i fites que es fixin amb l'Ajuntament de Barcelona i procurant la conciliació laboral i familiar. S'intentarà sincronitzar l'horari de l'equip de l'empresa adjudicatària amb l'horari laboral de l'ajuntament de dilluns a divendres.

L'Ajuntament es compromet a avisar amb antelació suficient de la convocatòria de reunions i a establir conjuntament amb l'empresa contractada quin serà l'horari d'atenció a l'Ajuntament, tenint en compte que en els dies de lliurament de projectes es pot requerir una dedicació de treball a temps complet.

És necessari que les persones de l'equip puguin participar a les reunions que s'organitzin relacionades amb el projecte i atendre les consultes que sorgeixin durant la setmana laboral de dilluns a divendres.