

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'OFICINA TÈCNICA DE COMUNICACIÓ DIGITAL PER AL CANAL WEB PER A LA CONCEPTUALITZACIÓ, EL DISSENY, LA PROGRAMACIÓ, LA GESTIÓ DE CONTINGUTS I EL MANTENIMENT DE PROJECTES WEB DEL DEPARTAMENT DE COMUNICACIÓ DE LA GERÈNCIA D'ÀREA DE SERVEIS URBANS I MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC, GERÈNCIA D'ÀREA DE MOBILITAT, INFRAESTRUCTURES I OBRES I GERÈNCIA D'ÀREA D'URBANISME I HABITATGE, AMB L'APLICACIÓ DE MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
CLÀUSULA 2. ANTECEDENTS, CONTEXT DEL CONTRACTE.....	3
2.1.Context web del Departament de Comunicació	3
2.2.Context corporatiu	5
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ I ABAST DEL SERVEI	5
3.1 Descripció dels serveis.....	6
a) Manteniment i gestió de continguts	6
b) Conceptualització, experiència d'usuari i disseny web.....	7
c) Desenvolupament, programació web i manteniment tècnic.....	8
CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I COORDINACIÓ	11
CLÀUSULA 5. RECURSOS HUMANS.....	12
CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS TÈCNICS	14
CLÀUSULA 7. MITJANS I RECURSOS TECNOLÒGICS.....	14
CLÀUSULA 8. METODOLOGIA DE TREBALL.....	15
8.1 Planificació i seguiment	15
CLÀUSULA 9. CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	16
9.1 Lloc de prestació.....	16
9.2 Horari.....	16
9.3 Idioma de treball	16
CLÀUSULA 10. QUALITAT, SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI	16
10.1 Sistemes de qualitat i seguiment	16
10.2 Avaluació del servei	17
10.3 Gestió d'incidències i mesures correctores.....	17
10.4 Verificacions	17
CLÀUSULA 11. SEGURETAT	18
11.1 Confidencialitat	18
11.2 Propietat intel·lectual.....	18
11.3 Control d'accés	18
11.4 Deures i obligacions del personal.....	19
CLÀUSULA 12. RETORN DEL SERVEI.....	19

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei d'Oficina Tècnica de Comunicació Digital per al canal web, per a la conceptualització, el disseny, la programació, el manteniment de webs, i altres solucions web relacionades i aplicatius de servei, per al Departament de Comunicació de la Gerència d'Àrea de Serveis Urbans i Manteniment de l'Espai Públic, la Gerència d'Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Obres i la Gerència d'Àrea d'Urbanisme i Habitatge (d'ara en endavant *Gerències de SUMEP, MIO i UH*).

El servei té per finalitat donar resposta a les necessitats particulars de les tres gerències en el canal web per donar compliment a les directrius en matèria de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

És també objecte del present contracte el suport comunicatiu en la creació i manteniment dels continguts i la seva publicació, així com el suport en l'anàlisi del funcionament de l'ecosistema, el seu correcte posicionament a cercadors i eines anàlogues, i l'impacte d'aquests productes comunicatius en base a les mètriques habituals.

Totes les actuacions objecte del contracte s'han de desenvolupar d'acord amb els estàndards establerts a les directrius de Comunicació de l'Ajuntament de Barcelona per al canal web, reflectits a la seva [Guia de Comunicació Digital](#).

CLÀUSULA 2. ANTECEDENTS, CONTEXT DEL CONTRACTE

2.1. Context web del Departament de Comunicació

El Departament de Comunicació de les Gerències de SUMEP, MIO i UH disposa de diversos canals de comunicació, tant offline com online, perquè la ciutadania pugui tenir accés a la informació dels serveis que presten a la ciutat en l'àmbit de les seves competències, així com altres continguts que poden ser del seu interès, com temes d'actualitat, campanyes o activitats relacionades.

El Departament de Comunicació enfoca l'ecosistema web com un canal important de comunicació amb la ciutadania. L'enfocament d'aquests sistemes d'informació se centra en els continguts i els mitjans tecnològics al servei de la comprensió dels serveis públics. Considerant la importància de la dimensió comunicativa de l'entorn digital i en concret l'entorn web, les Gerències de SUMEP, MIO i UH necessiten de recursos especialitzats en la gestió de continguts i en l'estandardització corporativa de les plataformes tecnològiques que serveixin de base per a la seva comunicació. La sistematització i millora contínua dels processos de gestió de projectes web, inclosos els continguts que s'hi allotgen, constitueix un dels eixos clau de la governança web d'aquestes gerències.

Durant el mandat 2023-2027, s'ha treballat l'ecosistema web de l'àrea per adaptar-lo a les directrius municipals establertes en els plans estratègics vigents per als canals digitals. D'una banda, es va començar el mandat treballant en l'adaptació de l'ecosistema a les necessitats estipulades en Pla de Comunicació Digital de l'Ajuntament del 2018, que establia el full de ruta municipal en la matèria, així com la Circular

1115/18 sobre productes digitals. I d'altra banda, des del darrer trimestre de 2025 s'ha seguit treballant per a adaptar l'ecosistema a les noves directrius estratègiques de comunicació, reflectides a la Guia de Comunicació Digital, aprofundint en la línia de treball de l'anterior pla, amb l'objectiu de la racionalització del nombre d'espais web per assolir una millora quantitativa i qualitativa dels productes, així com del seu impacte comunicatiu.

El Departament de Comunicació estructura la seva activitat en grans blocs temàtics segons la matèria de l'actuació municipal, que es tradueixen en diferents espais web. En conseqüència, aquest és el llistat de webs, agrupades pels corresponents àmbits temàtics, que formen part d'aquest contracte. Segons les directrius actuals, abans de la fi del present mandat, l'ecosistema web de l'àrea haurà de comptar amb aproximadament 15 sites per a la correcta disposició dels continguts dels àmbits temàtics inclosos dins l'àmbit de la seva competència.

Aquest llistat té caràcter orientatiu, atès que es poden produir variacions durant la vigència del contracte, ja sigui per modificacions en les temàtiques, per canvis de gerències o pel dinamisme propi de l'ecosistema web.

Web	Domini
Web de l'Àrea	https://ajuntament.barcelona.cat/ecologiaurbana/
Web de Mobilitat	https://www.barcelona.cat/mobilitat/
Web de Neteja i Residus	https://ajuntament.barcelona.cat/neteja-i-residus/
Web d'Espais Verds	https://ajuntament.barcelona.cat/espaisverds/
Web de Barcelona pel Clima	https://www.barcelona.cat/barcelona-pel-clima/
Web de Qualitat de l'Aire	https://ajuntament.barcelona.cat/qualitataire/
Web de l'Agenda 2030	https://ajuntament.barcelona.cat/agenda2030/
Web de Benestar Animal	https://ajuntament.barcelona.cat/benestaranimal/
Web de La Model	https://www.lamodel.barcelona/
Web del Geoportal	https://www.barcelona.cat/geoportal/
Web del Pla Litoral	https://www.barcelona.cat/plalitoral/
Web del Servei d'Informació d'Obres	https://ajuntament.barcelona.cat/obres/
Web d'Art Públic	https://www.barcelona.cat/artpublic
Web d'Energia	https://www.energia.barcelona/
Web d'Urbanisme	Pendent de publicació

Tot i que s'està treballant en assolir la fita de racionalització del nombre d'espais per a final del present mandat, segueix sent necessària la coordinació dels seus continguts amb altres espais web que també integren l'ecosistema de les Gerències de SUMEP, MIO i UH, i que no formen part de l'objecte d'aquest contracte, referits a ens dependents o eines d'ús ciutadà com, per exemple, el Cercador de Residus, el Cercador de Rutes "Com s'hi va" o el web de Barcelona+Sostenible.

2.2. Context corporatiu

L'Ajuntament de Barcelona disposa de diversos canals digitals amb la finalitat de difondre informació, prestar serveis i facilitar la relació amb la ciutadania.

En aquest marc, l'Ajuntament ha treballat una estratègia digital definida al Pla Estratègic de Comunicació municipal orientada a millorar la coherència, l'eficiència i l'impacte comunicatiu del canal web municipal, mitjançant la racionalització, ordenació i optimització de l'ecosistema digital existent. Aquesta estratègia persegueix, entre d'altres, els objectius següents:

- Desenvolupar webs temàtics de ciutat que agrupin els serveis i continguts d'un àmbit reconegut per la ciutadania.
- Referenciar els webs corporatius als webs estructurals de l'àmbit municipal corresponent.
- Agrupar els webs d'equipaments sota estructures paraigua que integrin famílies de continguts similars.
- Integrar els continguts de webs de projectes i esdeveniments en webs estructurals un cop finalitzada la campanya o el seu període de vigència.
- Arxivar o retirar webs i continguts obsolets o que no compleixin els indicadors mínims establerts.

Els projectes digitals objecte d'aquest contracte hauran d'alinejar-se amb aquesta estratègia i amb els criteris corporatius vigents en matèria de qualitat, servei i compliment normatiu, establerts per la Direcció de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona que estan recollits a la Guia de Comunicació Digital

Les webs incloses en l'àmbit d'aquest contracte estaran desenvolupades gairebé en la seva totalitat en el gestor de continguts Drupal (tant el *front-end* com el *back-end*). Puntualment, poden estar desenvolupades en altres tecnologies; en aquests casos, l'Ajuntament determinarà les actuacions específiques a dur a terme. Amb caràcter general, l'Ajuntament aposta pel desenvolupament en tecnologies corporatives actualitzades i, tots els nous webs, excepte indicació en contra, hauran de seguir les directrius marcades pels òrgans competents en matèria de comunicació digital i tecnologia.

Atès que determinades tecnologies han arribat o arribaran al final del seu cicle de vida, el contracte haurà de donar suport als processos de migració i actualització tecnològica que es considerin necessaris.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ I ABAST DEL SERVEI

El servei objecte del contracte comprèn el conjunt de prestacions necessàries per donar suport al Departament de Comunicació de les Gerències de SUMEP, MIO i UH en la conceptualització, el disseny, el desenvolupament, la gestió de continguts, el manteniment i l'evolució dels espais web inclosos dins l'àmbit del contracte, així com d'altres solucions web relacionades i aplicatius de servei que es puguin determinar durant la seva vigència.

Aquest servei es prestarà sobre els espais web indicats a la clàusula anterior, sens perjudici de les variacions que es puguin produir durant la vigència del contracte com a conseqüència de l'evolució de l'ecosistema web, de canvis organitzatius, de processos de racionalització o d'altres necessitats

sobrevingudes vinculades a l'activitat de les Gerències de SUMEP, MIO i UH. El volum concret d'actuacions a executar en el marc del contracte s'ajustarà en cada moment a les necessitats del servei, a les prioritats establertes pel Departament de Comunicació i a la disponibilitat de recursos prevista en el contracte.

L'execució del servei haurà d'ajustar-se, en tot moment, als objectius, les prioritats, els calendaris i les directrius que estableixi el Departament de Comunicació de les Gerències de SUMEP, MIO i UH, sota la supervisió de la persona responsable del contracte per part de l'Ajuntament de Barcelona, que podrà dictar les instruccions necessàries per garantir la correcta prestació del servei.

Amb caràcter transversal, totes les actuacions objecte del contracte s'hauran de desenvolupar d'acord amb les directrius corporatives vigents de l'Ajuntament de Barcelona per al canal web, i en particular amb els criteris recollits a la Guia de Comunicació Digital, així com amb la resta de criteris municipals aplicables en matèria d'accessibilitat, usabilitat, posicionament, qualitat, coherència corporativa, facilitat de manteniment i evolució, i compliment normatiu.

En el marc d'aquest contracte, correspondrà al Departament de Comunicació determinar, en cada moment, les actuacions prioritàries a desenvolupar i la contribució concreta de l'adjudicatària, que podrà comprendre, entre d'altres, les següents:

- l'anàlisi de l'ecosistema web de l'àmbit per identificar necessitats, riscos, oportunitats de millora i propostes de racionalització o evolució;
- la definició i execució d'actuacions d'adaptació, actualització, manteniment, reordenació o millora dels espais web inclosos en l'àmbit del contracte;
- la gestió, inserció, revisió, manteniment i actualització dels continguts publicats;
- el desenvolupament de nous webs, apartats, funcionalitats o peces digitals, així com la revisió, substitució o transformació d'espais existents;
- el manteniment tècnic i funcional necessari per garantir el correcte funcionament, el rendiment, la seguretat i l'actualització dels webs i productes digitals inclosos en l'objecte del contracte.

L'adjudicatària haurà de fer el seguiment de les actuacions i encàrrecs que se li encomanin, complir els terminis i calendaris aprovats, detectar incidències o riscos que puguin afectar la correcta execució del servei i proposar, quan escaigui, les mesures correctores o de millora oportunes.

3.1 Descripció dels serveis

Els serveis s'estructuren en tres grans àmbits d'activitat:

- a) manteniment i gestió de continguts,
- b) conceptualització, experiència d'usuari i disseny web,
- c) desenvolupament, programació web i manteniment tècnic,

a) Manteniment i gestió de continguts

L'adjudicatària haurà de prestar els serveis necessaris per garantir la correcta gestió comunicativa i operativa dels continguts dels espais web i productes digitals inclosos en l'objecte del contracte, d'acord amb les directrius del Departament de Comunicació i amb els criteris corporatius vigents.

Aquests serveis comprendran, com a mínim:

- la recepció, preparació, adaptació i publicació dels continguts facilitats per la direcció del projecte o, quan així es requereixi, la seva redacció o edició,
- l'adaptació dels continguts a les especificitats del canal web, del gestor de continguts utilitzat i de les diferents versions d'idioma,
- la inserció, maquetació i actualització dels continguts, assegurant-ne la correcta disposició, visualització i coherència formal,
- la gestió de documents, imatges, recursos gràfics, metadades, textos alternatius, enllaços i altres elements associats a la publicació,
- la revisió periòdica dels continguts per garantir-ne la vigència, la qualitat, la comprensió, la correcta visualització i l'adequació als criteris de posicionament, accessibilitat i usabilitat,
- la detecció i correcció d'errors, desactualitzacions, incidències de maquetació, enllaços trencats o altres anomalies vinculades als continguts,
- la proposta de millores, reorganitzacions, ampliacions, simplificacions o retirades de continguts per tal de mantenir la coherència i l'eficàcia comunicativa dels espais web,
- el suport puntual a l'equip municipal per facilitar-ne l'autonomia en la gestió de continguts, quan així es requereixi.

Les actuacions en matèria de continguts podran tenir caràcter ordinari, correctiu o evolutiu, segons la naturalesa de cada encàrrec. En tots els casos, l'adjudicatària haurà de dur a terme les comprovacions necessàries per garantir la correcta publicació dels continguts i, si escau, actualitzar la documentació funcional o operativa associada.

Queda fora de l'abast del contracte la traducció dels continguts a les diferents versions d'idioma dels espais web.

b) Conceptualització, experiència d'usuari i disseny web

L'adjudicatària haurà de donar suport al Departament de Comunicació en la definició conceptual, funcional i visual dels webs i productes digitals inclosos en l'objecte del contracte, amb la finalitat de reforçar-ne la utilitat pública, la comprensió, la coherència corporativa i l'eficàcia comunicativa.

En aquest àmbit, l'adjudicatària desenvoluparà, com a mínim, les actuacions següents:

- la conceptualització de nous webs, apartats o peces digitals, així com la reformulació o evolució dels ja existents, d'acord amb l'estratègia digital municipal i les directrius de la direcció del projecte,
- la definició o revisió de l'arquitectura de la informació, l'estructura de navegació i la jerarquia de continguts, amb especial cura per garantir una ordenació clara dels continguts, evitar duplicitats innecessàries i afavorir la coherència amb la resta de l'ecosistema web propi i municipal,
- l'anàlisi de l'experiència d'usuari i dels perfils d'ús, així com la identificació de bones pràctiques (benchmarking) i oportunitats de millora,
- l'elaboració de propostes funcionals, wireframes, prototips o maquetes navegables, quan escaigui, mitjançant les eines que determini la direcció del projecte (actualment Figma).

- el disseny gràfic dels webs, apartats i elements digitals, incloent-hi, si escau, banners, capçaleres, destacats, infografies i altres peces visuals destinades al canal web o a altres canals digitals vinculats al projecte,
- l'adaptació de materials gràfics originals de campanyes municipals al seu ús en entorns digitals,
- la formulació de propostes orientades a millorar la usabilitat, la comprensió, la visibilitat, l'accessibilitat i el rendiment comunicatiu dels productes digitals.

En el desenvolupament d'aquestes actuacions, l'adjudicatària haurà de vetllar perquè la navegació, l'arquitectura de la informació i el disseny dels productes digitals siguin coherents tant dins de cada web com amb la resta de l'ecosistema web de les Gerències de SUMEP, MIO i UH i, si escau, amb els criteris generals de navegació dels webs municipals.

Igualment, tots els treballs d'aquest àmbit hauran d'ajustar-se als criteris corporatius vigents en matèria d'imatge gràfica, coherència de marca, disseny responsiu i accessibilitat digital, i hauran de garantir, com a mínim, el nivell d'accessibilitat exigible a l'Administració pública, d'acord amb les pautes vigents en cada moment.

c) Desenvolupament, programació web i manteniment tècnic

L'adjudicatària haurà d'assumir les tasques d'anàlisi funcional, desenvolupament, implementació, manteniment, suport i evolució tècnica dels webs i productes digitals inclosos en l'objecte del contracte, d'acord amb les tecnologies, els entorns, els criteris corporatius i les directrius que determini l'Ajuntament de Barcelona.

En aquest àmbit, l'adjudicatària haurà de prestar, com a mínim, els serveis següents:

- anàlisi de les necessitats i dels requeriments funcionals i tècnics dels projectes, actuacions o encàrrecs que es formulin en el marc del contracte,
- definició de solucions funcionals i tècniques, incloent-hi, quan escaigui, l'arquitectura de la informació, l'estructura funcional, la planificació de les actuacions i la valoració de l'esforç necessari per a la seva execució,
- desenvolupament, adaptació, configuració, parametrització, implantació i evolució de webs, apartats, funcionalitats, integracions, components i altres productes digitals vinculats a l'objecte del contracte,
- creació de nous webs o apartats, així com modificació, substitució, ampliació o millora dels existents, prioritzant l'ús de perfil·les, mòduls i solucions transversals corporatives, d'acord amb les prioritats i instruccions del Departament de Comunicació,
- manteniment del codi font al repositori amb control de versions respectant els estàndards de desplegament de l'Ajuntament, així com documentació tècnica i funcional suficient per garantir la facilitat de manteniment i evolució, la transferibilitat i la continuïtat del servei,
- execució de les proves necessàries per verificar el correcte funcionament de les solucions desenvolupades, incloent-hi, com a mínim, les proves funcionals, unitàries, d'integració, de compatibilitat i, quan escaigui, de càrrega o rendiment,

- comprovació de la correcta visualització i funcionament dels webs i productes digitals en els navegadors, dispositius i resolucions que determinin els criteris corporatius vigents,
- revisió de compatibilitats i adaptació tècnica davant actualitzacions tecnològiques, canvis d'entorn o nous requeriments corporatius, legals, de qualitat o de seguretat,
- elaboració i actualització dels manuals, protocols, documentació tècnica i documentació funcional que resultin necessaris per a la correcta gestió i evolució de les solucions desenvolupades,
- anàlisi, desenvolupament i manteniment d'integracions amb serveis web, fonts de dades, APIs i altres mecanismes d'intercanvi d'informació necessaris per al funcionament de components, visualitzacions o funcionalitats dels webs objecte del contracte, incloent-hi, quan escaigui, la lectura de dades provinents d'entorns de gestió, sistemes corporatius o serveis de tercers autoritzats.
- desenvolupament en base a les pautes d'accessibilitat WCAG vigents (actualment WCAG 2.1) i el Codi d'accessibilitat de Catalunya.
- resolució de les barreres que es detectin en les auditories periòdiques d'accessibilitat, que durà a terme l'Ajuntament, per tal d'ajustar el desenvolupament dels webs als criteris establerts pel Reial decret 1112/2018 sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic; la UNE-EN 301549:2022 sobre requisits d'accessibilitat per a productes i serveis TIC, així com les noves normatives o actualitzacions que es derivin de la norma general europea EN 301 549.

Amb caràcter general, els webs i productes digitals inclosos en l'àmbit del contracte estaran desenvolupats en els gestors de continguts, versions i tecnologies corporatives que determini l'Ajuntament de Barcelona, majoritàriament Drupal, sens perjudici que puntualment es puguin requerir actuacions sobre altres entorns o tecnologies. En aquests supòsits, l'Ajuntament determinarà les actuacions específiques a dur a terme i l'adjudicatària podrà ser requerida per treballar si s'escau amb altres llenguatges.

En els desenvolupaments sobre Drupal, l'adjudicatària haurà d'ajustar-se a la Guia tècnica de Drupal integrada a la Guia de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona, així com a la resta de directrius i documentació tècnica corporativa que li siguin facilitades durant l'execució del contracte.

Així mateix, l'adjudicatària haurà de desenvolupar les actuacions tècniques d'acord amb el model corporatiu de desenvolupament i desplegament establert per l'Ajuntament i pels òrgans municipals competents en matèria tecnològica, basat en una lògica de treball amb control de versions, Gitflow i integració contínua. A aquest efecte, els desenvolupaments s'hauran de preparar en entorns locals de treball, integrar-se posteriorment en els entorns corporatius que es determinin, incloent-hi els espais de preproducció, i desplegar-se finalment en producció d'acord amb els procediments municipals establerts, amb la finalitat de garantir la qualitat, la compatibilitat, la traçabilitat i la correcta transferència de les solucions als entorns municipals.

L'Ajuntament de Barcelona proporcionarà els entorns corporatius d'allotjament, els servidors i les bases de dades que corresponguin, i assumirà la gestió dels dominis. L'adjudicatària haurà d'ajustar els

desenvolupaments i les configuracions tècniques als condicionants i criteris derivats d'aquests entorns i de l'estructura de dominis que determini l'Ajuntament.

Per tal d'afavorir la coherència, la reutilització, la facilitat de manteniment i la transferibilitat dels projectes, els nous desenvolupaments en Drupal s'hauran de basar, amb caràcter general, en els perfil·les corporatius facilitats per l'Ajuntament, entre els quals es troben, si escau, Minerva, Aglaia i Talia, sens perjudici de les especificacions concretes que es determinin per a cada projecte.

Amb la mateixa finalitat, l'adjudicatària haurà de respectar l'arquitectura i els components base de les solucions corporatives. En particular, no podrà modificar el core de Drupal, excepte en els supòsits excepcionals que siguin expressament autoritzats per l'Ajuntament d'acord amb els criteris tècnics corporatius. Igualment, la modificació de mòduls de comunitat només es podrà admetre de manera justificada, degudament documentada i d'acord amb els procediments que s'estableixin, especialment en relació amb correccions d'errors o aplicació de pedaços. En tots els casos, caldrà prioritzar solucions que facilitin les actualitzacions futures, evitin dependències innecessàries i no comprometin la seguretat, l'estabilitat ni el manteniment futur del sistema.

L'adjudicatària haurà de vetllar perquè els desenvolupaments s'ajustin als criteris tècnics municipals i garanteixin, en tot moment, la qualitat, la seguretat, la compatibilitat, el rendiment, l'escalabilitat, l'actualització i la facilitat de manteniment i evolució dels webs i productes digitals objecte del contracte.

Amb caràcter transversal, totes les actuacions d'aquest àmbit hauran d'incorporar els mecanismes de control de qualitat necessaris per garantir-ne la correcta execució, verificació, validació i traçabilitat, d'acord amb els criteris corporatius i amb els procediments de seguiment que estableixi l'Ajuntament de Barcelona.

A aquest efecte, l'àmbit de manteniment tècnic comprendrà, com a mínim, les actuacions següents:

Manteniment tècnic correctiu:

Inclou totes les actuacions necessàries per detectar, analitzar, corregir i verificar errors, incidències, disfuncions o anomalies tècniques que afectin el funcionament dels webs, dels seus components o dels serveis vinculats a l'objecte del contracte. Aquestes actuacions comprendran, com a mínim, la recepció i anàlisi de la incidència, el diagnòstic tècnic, la definició i execució de la solució, les proves corresponents, la regularització del codi i de la configuració, i l'actualització de la documentació afectada.

Manteniment tècnic evolutiu:

Inclou les actuacions destinades a incorporar millores, noves funcionalitats, adaptacions tècniques, modificacions d'estructura, noves plantilles o components, i altres evolucions necessàries per donar resposta a noves necessitats del servei, a canvis en l'estratègia digital, a requeriments corporatius o a processos de racionalització i millora contínua de l'ecosistema web.

Manteniment adaptatiu i d'actualització:

Inclou les actuacions necessàries per adaptar els webs i productes digitals a canvis tecnològics, actualitzacions del gestor de continguts, dels seus mòduls, perfils, components o altres elements dependents, canvis de versions, noves exigències de seguretat, compatibilitat o qualitat, i qualssevol altres requeriments sobrevinguts que calgui atendre per garantir la continuïtat del servei.

En relació amb l'actualització tecnològica, l'adjudicatària haurà de mantenir actualitzats, d'acord amb els criteris i calendaris que estableixi l'Ajuntament, el gestor de continguts, els seus components, perfils, mòduls i altres elements dependents, i haurà de revisar la compatibilitat del codi personalitzat i de les configuracions existents sempre que es produeixin canvis de versió o nous requeriments tècnics o de seguretat.

L'adjudicatària també haurà de prestar suport funcional i tècnic als equips municipals implicats en la gestió, administració, seguiment o evolució dels sistemes relacionats amb l'objecte del contracte. Aquest suport inclourà, com a mínim:

- l'atenció i resolució de consultes tècniques o funcionals;
- l'assistència en l'ús de les funcionalitats desenvolupades;
- el suport en la classificació, anàlisi i seguiment d'incidències o peticions d'evolució;
- i, quan escaigui, la transferència de coneixement i l'acompanyament tècnic necessari per facilitar la correcta utilització i continuïtat de les solucions implantades.

Atesa la naturalesa pública i institucional dels webs i productes digitals objecte del contracte, el seu desenvolupament, manteniment i evolució hauran de tenir en compte, de manera expressa, la normativa i les directrius aplicables en matèria d'administració electrònica, transparència, reutilització de la informació del sector públic, accessibilitat, propietat intel·lectual, protecció de dades personals i resta de requeriments propis del canal web municipal. Així mateix, tots els webs hauran d'incorporar i mantenir actualitzats els avisos legals i altres elements informatius o de compliment que corresponguin d'acord amb la normativa vigent i amb els criteris corporatius de l'Ajuntament de Barcelona.

Totes les actuacions d'aquest àmbit s'hauran d'executar d'acord amb les directrius corporatives vigents de l'Ajuntament de Barcelona i amb els criteris aplicables en matèria de seguretat, accessibilitat, qualitat, interoperabilitat, protecció de dades, propietat intel·lectual i compliment normatiu.

CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I COORDINACIÓ

L'adjudicatària haurà de designar una persona responsable del servei que actuarà com a interlocutora única amb l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatària desenvoluparà la seva activitat d'acord amb els objectius, prioritats, calendaris i directrius que estableixi l'Ajuntament, i haurà de garantir un seguiment continuat de les actuacions mitjançant els mecanismes de coordinació i comunicació que es determinin.

A aquests efectes, l'adjudicatària haurà de participar activament en les reunions de coordinació i seguiment que es convoquin, així com mantenir una comunicació fluida amb l'Ajuntament a través dels canals que s'estableixin.

CLÀUSULA 5. RECURSOS HUMANS

Per a la correcta execució de les prestacions objecte del contracte, l'adjudicatària haurà de disposar d'un equip de professionals amb la capacitat tècnica i l'experiència adequades per garantir la qualitat del servei.

A aquests efectes, l'adjudicatària haurà d'adscriure al contracte, com a mínim, els perfils professionals que s'indiquen a continuació, amb les funcions i requisits que s'estableixen en el present Plec. L'assignació dels perfils haurà de permetre donar cobertura a totes les prestacions previstes, d'acord amb els objectius, els terminis i les prioritats que estableixi l'Ajuntament de Barcelona.

La substitució de qualsevol perfil adscrit al contracte s'haurà de realitzar per un altre professional de qualificació i experiència equivalents o superiors, garantint en tot moment la continuïtat del servei i prèvia comunicació a l'Ajuntament.

L'adjudicatària serà responsable de l'organització interna de l'equip i de la distribució de les tasques entre els diferents perfils, sense perjudici de les funcions de supervisió i coordinació que corresponguin a la persona responsable del contracte per part de l'Ajuntament.

L'equip adscrit al contracte haurà d'incloure, com a mínim, els perfils professionals següents, sense perjudici que l'adjudicatària pugui proposar perfils addicionals si ho considera necessari per a la correcta prestació del servei:

Perfil	Funcions principals	Requisits mínims
Responsable del servei	Interlocutor únic per al contracte amb l'Ajuntament.	Titulació universitària en qualsevol àmbit, amb un mínim de 5 anys d'experiència en funcions de coordinació o gestió de serveis similars
Cap de projecte (coordinació executiu/va de comptes)	Interlocució del proveïdor amb l'Ajuntament per a la coordinació de totes les tasques del contracte.	Titulació universitària en Comunicació o titulació universitària en qualsevol altre àmbit amb formació de postgrau o màster especialitzada en comunicació, amb un mínim de 5 anys d'experiència en funcions similars
Responsable tècnic i de qualitat, i d'anàlisi funcional	Responsabilitat tècnica del projecte i de l'anàlisi funcional de les solucions aportades.	Titulació universitària en l'àmbit TIC, amb un mínim de 5 anys d'experiència en funcions similars
Dissenyador web sènior (direcció art) + Analista UX	Responsabilitat del disseny, la línia gràfica i l'experiència d'usuari dels productes digitals	Cicle formatiu de grau superior o titulació universitària en disseny gràfic o creació digital, amb un mínim de 4 anys d'experiència en funcions similars
Dissenyador web júnior	Suport en les tasques de disseny gràfic	Cicle formatiu de grau superior o titulació universitària en disseny gràfic o creació digital, 2 anys d'experiència en lloc similar
Programador web sènior	Desenvolupament i execució de les tasques tècniques	Cicle formatiu de grau superior o titulació universitària en l'àmbit tecnològic, amb un mínim de 4 anys d'experiència en funcions similars
Programador web júnior	Suport en el desenvolupament i execució de les tasques tècniques	Cicle formatiu de grau superior o titulació universitària en l'àmbit tecnològic, amb un mínim de 2 anys d'experiència en funcions similars
Gestor de continguts multimèdia (redacció + inserció)	Creació, manteniment i inserció dels continguts en els diferents espais web	Cicle formatiu de grau superior o titulació universitària en Comunicació, o equivalent, amb un mínim de 4 anys d'experiència en funcions similars

Atesa la naturalesa del contracte, que implica la redacció, revisió, gestió i publicació de continguts destinats a la ciutadania, així com la interlocució habitual amb equips municipals i la necessitat de garantir la qualitat lingüística dels productes digitals, es requereix que tots els perfils adscrits disposin, com a mínim, d'un nivell C1 de català, d'acord amb els nivells oficials de certificació.

CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS TÈCNICS

Els requeriments tècnics mínims indispensables del contracte seran els següents:

- Les prestacions objecte del contracte s'hauran d'executar d'acord amb la Guia de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona, amb la resta de directrius corporatives vigents aplicables al canal web i amb el marc normatiu exigible a l'Administració pública en matèria d'administració electrònica, transparència, reutilització de la informació del sector públic, accessibilitat, propietat intel·lectual, protecció de dades personals i altres requeriments propis del canal web institucional.
- Amb caràcter general, els webs i productes digitals inclosos en l'objecte del contracte s'executaran sobre els gestors de continguts, versions, entorns i tecnologies que determini l'Ajuntament de Barcelona.
- Els webs i productes digitals hauran de garantir la correcta visualització i funcionament en les darreres versions dels navegadors més utilitzats i en les resolucions habituals de dispositius de sobretaula i mòbils, d'acord amb els criteris corporatius vigents.
- L'allotjament es realitzarà en els servidors municipals o en els entorns corporatius que determini l'Ajuntament de Barcelona, i les solucions desenvolupades hauran d'ajustar-se als criteris tècnics, de seguretat i desplegament establerts per aquest.
- Totes les solucions hauran d'utilitzar els mecanismes de seguretat i xifratge exigibles en cada moment.
- Els webs i productes digitals objecte del contracte hauran de complir els criteris d'accessibilitat vigents exigibles a l'Administració pública i garantir, com a mínim, el nivell AA o equivalent que resulti aplicable en cada moment.

CLÀUSULA 7. MITJANS I RECURSOS TECNOLÒGICS

Per a la prestació del servei, l'adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, dels següents recursos tècnics per a tots els perfils:

1. Equip informàtic:
 - ◇ Ordinador de sobretaula o portàtil amb connexió a Internet i aplicacions d'ofimàtica.
 - ◇ Equip de videoconferència.
 - ◇ Programari i llicències necessàries per desenvolupar les tasques encomandes.

Al llarg de l'execució del contracte l'adjudicatària s'encarregarà d'aplicar les actualitzacions necessàries a aquest programari i/o de substituir-lo per alternatives millors per tal de prestar el servei adequadament d'acord amb l'evolució de la tecnologia.
2. Línia telefònica.
3. Compte de correu electrònic.

CLÀUSULA 8. METODOLOGIA DE TREBALL

8.1 Planificació i seguiment

L'adjudicatària haurà de treballar per projectes i/o encàrrecs, definint per a cadascun d'ells els objectius, les fases d'execució, els recursos assignats i els terminis previstos.

A aquests efectes, haurà de disposar d'una eina de planificació i gestió que permeti el seguiment de l'estat d'execució dels projectes i tasques, així com les hores dedicades per perfil, i a la qual tindrà accés el Departament de Comunicació de les Gerències de SUMEP, MIO i UH.

L'adjudicatària, per dur a terme la prestació dels serveis sol·licitats, haurà de seguir la metodologia de treball següent:

- La cap del Departament de Comunicació informará l'adjudicatària de la planificació prevista de projectes.
- La persona responsable del servei per part de l'adjudicatària assumirà la interlocució amb l'Ajuntament de Barcelona.
- La coordinació entre ambdues parts es durà a terme mitjançant reunions periòdiques telemàtiques, i quan calgui, també de manera presencial. D'entrada s'estipulen 4 reunions presencials amb periodicitat trimestral, amb l'assistència mínima obligatòria del Cap de projecte i un altre perfil a determinar d'entre el gestor de continguts, responsable tècnic o dissenyador sènior.
- De manera ordinària, es realitzaran també comunicacions per via telefònica, per correu electrònic, sistemes de missatgeria instantània o mitjançant altres canals de comunicació acordats.
- La persona responsable del servei i, si escau, altres perfils de l'equip, a més d'assistir a les reunions establertes pel Departament de Comunicació, podran assistir a reunions interdepartamentals relacionades amb l'objecte del contracte quan així es requereixi.
- Per a cada nou projecte, l'Ajuntament de Barcelona informará l'adjudicatària dels objectius a assolir, de les diferents fases i peculiaritats que el caracteritzen, així com de la seva prioritat.
- El/la cap del servei i el responsable tècnic han de decidir els integrants que participaran en el desenvolupament de cadascun dels projectes i definir el seu rol, així com informar-los dels objectius perseguits i de les diferents fases i peculiaritats de l'encàrrec.
- Per a les tasques de manteniment i incidències, l'adjudicatària destinarà una part de les hores del servei a la seva gestió mitjançant un sistema de tiqueting, garantint la seva correcta classificació, priorització i resolució d'acord amb la tipologia i urgència de cada actuació
- L'adjudicatària haurà de portar el seguiment de tots els projectes i tasques a realitzar i haurà d'elaborar un calendari de cadascun dels projectes on quedin reflectides totes les seves fases i les hores destinades a cada projecte per cadascuna de les posicions, i realitzar el seguiment de costos mensuals.
- L'adjudicatària haurà de disposar d'un programa informàtic per a la planificació i gestió dels projectes, per realitzar el seguiment i control de les tasques i hores dedicades a cada tasca. El Departament de Comunicació hi haurà de tenir accés.

CLÀUSULA 9. CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

9.1 Lloc de prestació

La prestació del servei es realitzarà a les dependències de l'adjudicatària o bé on aquesta determini. Les instal·lacions hauran de complir amb tots els requisits estipulats per la normativa vigent.

Quan sigui necessari, i a requeriment de l'Ajuntament de Barcelona, determinats perfils es desplaçaran a les dependències municipals per assistir a les reunions acordades. En tots els casos, les dietes i les despeses de desplaçament aniran a càrrec de l'adjudicatària.

9.2 Horari

El servei garantirà una franja de disponibilitat i atenció de l'equip de projecte de dilluns a divendres, de 9.00 a 18.00 hores (horari d'hivern UTC+1 i horari d'estiu UTC+2), sens perjudici que l'adjudicatària organitzi internament els horaris del seu equip per assegurar el compliment dels objectius, fites i terminis acordats amb l'Ajuntament.

Per necessitats puntuals del servei, l'Ajuntament podrà requerir que alguns dels perfils adscrits al contracte puguin treballar en dissabte, diumenge o festiu, en horari de 9 a 19 hores. Aquesta necessitat tindrà caràcter excepcional i, a títol orientatiu, es preveu que pugui produir-se fins a un màxim de 3 dies a l'any. S'haurà de comunicar a l'adjudicatària amb l'antelació suficient, sempre que les necessitats del servei ho permetin.

9.3 Idioma de treball

L'adjudicatària ha de presentar els informes i la documentació requerida en català, així com garantir l'ús del català en les comunicacions habituals amb l'Ajuntament en el marc de l'execució del contracte.

CLÀUSULA 10. QUALITAT, SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

El servei objecte d'aquest contracte es desenvoluparà d'acord amb un sistema de qualitat orientat a garantir el correcte compliment de les prestacions contractades, la detecció anticipada d'incidències o desviacions i l'adopció de les mesures correctores necessàries.

L'adjudicatària haurà de disposar dels mecanismes i eines adequades per al seguiment i control de la qualitat del servei, sense que això comporti cap cost addicional per a l'Ajuntament de Barcelona.

10.1 Sistemes de qualitat i seguiment

L'adjudicatària facilitarà, com a mínim, els sistemes següents:

- Monitoratge del desenvolupament del servei mitjançant eines específiques que permetin fer el seguiment de l'execució de les prestacions, l'estat dels projectes i les possibles incidències, garantint la traçabilitat de totes les actuacions realitzades.
- Elaboració d'informes de seguiment del servei (1 per any per cada web), amb una periodicitat acordada amb l'Ajuntament, que permetin avaluar el grau de compliment de les obligacions contractuals.

- Establiment d'un protocol d'actuació davant la detecció d'incidències que puguin afectar la qualitat del servei, que inclogui la comunicació immediata de la incidència i la proposta de mesures correctores corresponents.

10.2 Avaluació del servei

L'adjudicatària desenvoluparà, sota la supervisió de la persona responsable del contracte, els mecanismes necessaris per donar resposta als requeriments de qualitat del servei.

L'avaluació del servei tindrà en compte, entre d'altres, les dimensions següents:

- Compliment del contracte: grau d'assoliment dels objectius, prestacions i compromisos establerts en el present Plec i en l'oferta presentada.
- Model i execució del servei: adequació del model de gestió, la planificació, els recursos assignats i la capacitat de coordinació, així com la puntualitat en els lliuraments i la resolució d'incidències.
- Resultats del servei: qualitat estructural, funcional i tècnica dels productes i serveis lliurats, d'acord amb els criteris establerts pel Departament de Comunicació.

Els indicadors concrets d'avaluació del servei, respecte de les dimensions esmentades, podran definir-se conjuntament entre l'Ajuntament i l'adjudicatària en funció de la planificació de cada projecte o fase d'execució.

Es podran realitzar sessions periòdiques de seguiment i avaluació del servei, en les quals es tractaran, entre d'altres, els aspectes següents:

- Estat de compliment del contracte.
- Evolució del model de gestió i execució del servei.
- Resultats obtinguts i incidències detectades.
- Propostes de correcció i millora, així com el seu impacte sobre els recursos del servei.

10.3 Gestió d'incidències i mesures correctores

Les incidències o incompliments detectats seran analitzats i gestionats per l'adjudicatària d'acord amb la prioritització que estableixi el Departament de Comunicació, tenint en compte l'impacte sobre el servei.

Quan es detectin desviacions en la qualitat del servei, l'adjudicatària haurà d'aplicar les mesures correctores necessàries per restablir els nivells de qualitat exigits, sense perjudici de les responsabilitats que en puguin derivar.

10.4 Verificacions

L'Ajuntament de Barcelona podrà dur a terme verificacions per comprovar el compliment dels compromisos contractuals.

L'adjudicatària haurà de facilitar tota la col·laboració necessària per a la realització d'aquestes verificacions, incloent-hi l'accés a la documentació, a les eines de seguiment i, si escau, a les instal·lacions i a les persones adscrites al servei.

En cas que es detectin deficiències reiterades en la qualitat del servei, l'Ajuntament podrà requerir l'adopció de mesures correctores addicionals amb la finalitat de garantir el nivell de qualitat establert en aquest Plec.

CLÀUSULA 11. SEGURETAT

11.1 Confidencialitat

L'adjudicatària s'obliga a guardar el més absolut secret sobre tota la informació a la qual tingui accés amb motiu de l'execució del contracte, tant durant la seva vigència com amb posterioritat a la seva finalització.

Aquesta obligació serà aplicable a tot el personal adscrit al contracte, i l'adjudicatària haurà d'adoptar les mesures necessàries per garantir-ne el compliment.

Qualsevol difusió o ús de la informació obtinguda requerirà l'autorització expressa prèvia de l'Ajuntament de Barcelona.

11.2 Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs fets a l'empara d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia per part de l'Ajuntament.

L'accés a la informació o productes protegits per la propietat intel·lectual necessaris per desenvolupar el treball no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia.

L'adjudicatària accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen únicament a l'Ajuntament de Barcelona. L'adjudicatària no podrà reutilitzar ni cedir aquests materials sense autorització expressa de l'Ajuntament.

11.3 Control d'accés

L'activitat desenvolupada, per l'adjudicatària, en els espais físics o remots de l'Ajuntament de Barcelona necessaris per desenvolupar el projecte, haurà de ser prèviament autoritzada per l'òrgan competent en matèria de Seguretat i Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatària haurà de respectar en tot moment els protocols i les instruccions de seguretat establerts per l'Ajuntament, així com garantir l'ús adequat de les credencials i accessos facilitats.

L'Ajuntament de Barcelona no es fa responsable dels equips, propietat de l'adjudicatària, que s'hagin utilitzat en l'àmbit de les seves instal·lacions o en les connexions remotes, en el marc de l'objectiu del servei.

11.4 Deures i obligacions del personal

La correcta gestió del personal adscrit al contracte, així com el compliment de les obligacions en matèria de seguretat de la informació, correspon a l'adjudicatària.

A aquests efectes, l'adjudicatària haurà d'implantar els mecanismes i controls necessaris i donar-los a conèixer al seu personal, amb la finalitat de garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, la privacitat, la integritat, la continuïtat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

Abans de l'inici de la prestació del servei, l'adjudicatària haurà de comunicar al seu personal totes les obligacions derivades del contracte i assegurar la seva formació en les polítiques i instruccions de l'Ajuntament que li siguin aplicables.

Així mateix, haurà d'informar totes les persones que prestin serveis en el marc del contracte dels deures i responsabilitats associats al seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, incloent-hi les mesures disciplinàries corresponents, i fer-los signar un document d'acceptació de les obligacions establertes per l'Ajuntament de Barcelona en aquesta matèria.

11.5 Finalització del contracte i gestió de la informació

A la finalització del contracte, l'adjudicatària podrà ser requerida per retornar a l'Ajuntament tota la informació, documentació i materials generats en el marc del servei, sense perjudici de les obligacions legals de conservació que li siguin aplicables.

CLÀUSULA 12. RETORN DEL SERVEI

Quan finalitzi el contracte i sigui necessari garantir la continuïtat del servei mitjançant una nova adjudicatària o bé la seva assumpció directa per part de l'Ajuntament de Barcelona, l'adjudicatària sortint haurà de col·laborar activament en el procés de retorn i transferència del servei, amb la finalitat d'assegurar una transició ordenada, completa i segura.

Amb aquesta finalitat, l'adjudicatària haurà de presentar a l'Ajuntament de Barcelona, com a mínim 30 dies naturals abans de la finalització del contracte, un Pla de Retorn del Servei, que haurà d'executar-se en un termini màxim de 15 dies naturals, llevat que l'Ajuntament determini un altre calendari per raons organitzatives o de continuïtat del servei.

El Pla de Retorn del Servei haurà d'incloure la documentació, la informació i el coneixement específics generats, concretats o aplicats en el marc de l'execució del contracte que resultin necessaris per garantir la continuïtat del servei. No serà necessari reproduir la documentació corporativa, les directrius generals o els criteris ja recollits a la Guia de Comunicació Digital o en altra documentació municipal de referència, sens perjudici que calgui identificar les decisions, adaptacions, criteris interpretatius, excepcions o acords específics adoptats durant l'execució del contracte.

La documentació i els materials es lliuraran en formats oberts, reutilitzables i estructurats, d'acord amb els criteris que determini l'Ajuntament de Barcelona.

Aquest Pla de Retorn del Servei haurà d'incloure, com a mínim, els aspectes següents:

a) Requeriments generals de la transició

- cronograma detallat de les actuacions de retorn;
- identificació dels recursos personals i tècnics necessaris per dur a terme la transferència de coneixement i de servei, diferenciats, si escau, per àmbits d'activitat;
- descripció dels mecanismes previstos per a la transferència de coneixement, documentació, solucions i actius vinculats al contracte;
- identificació de la documentació que es lliurarà, del seu estat d'actualització i del calendari previst de lliurament;
- previsió de reunions, sessions de traspàs o altres actuacions necessàries per garantir la correcta transmissió del coneixement funcional, operatiu i tècnic;
- identificació dels requeriments o condicions que calgui posar en coneixement de la nova adjudicatària o de l'Ajuntament per completar adequadament la transició.

b) Retorn de l'àmbit de continguts

- relació de les tasques habituals de gestió i manteniment de continguts que es trobin actives en el moment de finalització del contracte;
- criteris operatius, procediments de treball i documentació necessària per garantir la continuïtat de la gestió de continguts;
- instruccions, pautes o altres materials útils per a la introducció, actualització, revisió i publicació dels continguts.

c) Retorn de l'àmbit de disseny

- lliurament dels màsters, originals gràfics i peces font disponibles corresponents als treballs desenvolupats en el marc del contracte;
- identificació de les tipografies, criteris gràfics i recursos de disseny utilitzats;
- relació de les adaptacions, modificacions o versions vigents dels materials gràfics associats als webs i productes digitals objecte del contracte.

d) Retorn de l'àmbit de desenvolupament i manteniment tècnic

- lliurament de la documentació tècnica i funcional actualitzada de les solucions desenvolupades i mantingudes en el marc del contracte,
- relació dels accessos, perfils i credencials que, si escau, calgui traspasar o regularitzar d'acord amb els protocols de seguretat de l'Ajuntament,
- inventari dels mòduls, connectors, components, personalitzacions i desenvolupaments específics implementats en els gestors de continguts o altres entorns tecnològics,

- relació de les tipologies de contingut, camps, taxonomies, vistes, blocs, rols d'usuari, temes gràfics, perfils corporatius i altres elements de configuració rellevants,
- relació de pedaços, adaptacions o correccions aplicades sobre mòduls o components de tercers, amb indicació de la versió corresponent i de la justificació tècnica, si escau,
- identificació de les actualitzacions pendents, incidències obertes, riscos tècnics detectats o altres elements que puguin afectar la continuïtat del servei,
- traspàs del coneixement necessari per garantir la continuïtat del manteniment i evolució de les solucions existents.

e) Suport a la transferència

L'adjudicatària haurà de prestar el suport necessari durant el procés de retorn, incloent-hi, com a mínim, les reunions de traspàs que s'acordin i un període mínim de dues setmanes de suport posterior per resoldre dubtes vinculats a la documentació i al traspàs efectuat, per correu electrònic o pels canals que determini l'Ajuntament de Barcelona.

A més dels aspectes anteriors, el Pla de Retorn del Servei haurà d'incloure qualsevol altra activitat, eina, informació o documentació que es consideri necessària per garantir un retorn complet, ordenat i segur del servei objecte del contracte, de comú acord entre l'adjudicatària i l'Ajuntament de Barcelona.