



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
**Direcció General de Serveis Digitals
i Experiència Ciutadana**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DELS ESPAIS D'EXPERIÈNCIA CIUTADANA

Exp.: PR-2024-7

Índex

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE CAL SATISFER I IDONEITAT DEL CONTRACTE.....	3
3. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ.....	3
3.1 Característiques tècniques del contracte.....	3
3.1.1 Funcions específiques del servei:	4
3.1.2 Relació de tasques a realitzar en el marc d'aquest contracte	4
3.2 Personal destinat al projecte	6
3.3 Infraestructura	7
3.4 Identitat corporativa	7
3.5 Propietat intel·lectual.....	7
3.6 Ús del català	8
4. PRESSUPOST DE LICITACIÓ	8
5. FORMA DE PAGAMENT	8
6. TERMINI D'EXECUCIÓ	9

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és el servei de consultoria per a la gestió d'espais d'experiència ciutadana.

Aquest servei inclou el testatge amb els ciutadans dels tràmits i serveis digitals de la Generalitat abans de la seva posada en funcionament, i la revisió dels tràmits i serveis recurrents per a la seva millora contínua, especialment els que tenen un alt impacte bé per la seva volumetria o per la seva complexitat.

Es fa necessària la gestió d'espais on es puguin testejar els serveis públics amb la ciutadania abans de la seva posada en funcionament. És a dir, dedicar un espai per involucrar a la ciutadania en la validació dels serveis públics, d'aquesta forma es podran tenir evidències per conèixer l'experiència dels usuaris i millorar els serveis d'acord amb les seves necessitats i obtenir una atenció a la ciutadania accessible, innovadora, digital i senzilla.

2. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE CAL SATISFER I IDONEITAT DEL CONTRACTE

L'Administració pública, juntament amb la societat, estan vivint un profund canvi que requereix transformar el seu model de provisió i prestació de serveis, i orientar-se cap a serveis àgils, digitals, proactius i personalitzats per tal d'ajustar-se a les necessitats actuals. Això exigeix definir nous serveis i incorporar la visió dels usuaris o destinataris dels mateixos mitjançant nous enfocaments basats en la innovació i la co-creació.

El model d'atenció ciutadana de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic, aprovat per Acord de Govern ACORD GOV/146/2023, d'11 de juliol preveu, en el seu eix 1, dedicat a l'escolta activa de les necessitats, expectatives, satisfacció i comportaments de la ciutadania per millorar l'experiència d'accés als serveis públics, que els serveis i les aplicacions d'alt impacte per la seva volumetria o complexitat que s'adrecin a la ciutadania han de ser testejats dins dels espais d'experiència ciutadana abans de la seva posada en funcionament, i que periòdicament també s'hi sotmetran els serveis recurrents d'alt impacte, cercant la millora contínua dels serveis digitals i de l'atenció ciutadana.

Per aquest motiu, la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana planteja la gestió d'Espais on la ciutadania s'involucri en testejar els serveis públics abans de la seva posada en funcionament o per millorar serveis ja existents.

3. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

3.1 Característiques tècniques del contracte

És objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques, en endavant PPT, la descripció dels treballs i l'establiment de les condicions i criteris tècnics que regeixen el contracte per l'assistència tècnica i coordinació de la gestió d'Espais d'experiència ciutadana.

3.1.1 Funcions específiques del servei

El contractista ha de realitzar els treballs que s'ajustin a la finalitat del contracte i li siguin encomanats pel responsable. Tots els treballs s'han de dur a terme segons la metodologia de realització de testatges aprovada per la DGSEC, que es resumeix en la descripció de tasques a realitzar del punt 3.1.2.

- Gestió d'espais de testatge on es puguin avaluar i provar nous serveis digitals amb els ciutadans abans de llençar-los per ser consumits o millorar els serveis existents. El testatge farà propostes per redissenyar o millorar el servei d'acord amb les necessitats dels usuaris detectades al testatge.

3.1.2 Relació de tasques a realitzar en el marc d'aquest contracte

D'acord amb els apartats anteriors de descripció de funcions, a continuació es recullen les línies de treball i tasques a desenvolupar en la **Gestió d'espais de testatge** dividides en 4 blocs:

1. Metodologia per la presa de requeriments i realització del testatge:

- L'Àrea d'Anàlisi i Millora de l'Experiència Ciutadana (AAMEC) de la DGSEC farà una proposta anual d'Espais d'experiència Ciutadana basada en les demandes dels departaments i sector públic de la Generalitat que es prioritzaran segons criteris d'impacte amb la ciutadania i d'oportunitat. L'AAMEC proposarà als departaments una reunió de presa de requeriments per iniciar els testatges.
- En la planificació anual per part de la DGSEC es tindrà en compte la complexitat dels testatges a realitzar que haurà de permetre la simultaneïtat i finalització dels testatges per part del contractista en un termini màxim de 2 mesos des de la reunió de presa de requeriments.
- El contractista assistirà a la reunió inicial i haurà d'aplicar una metodologia per a la presa de requeriments de les unitats promotores que implicarà l'ús d'eines col·laboratives en un format lliurable (per exemple, taulers virtuals, actes, o altres sistemes). Es podran realitzar tantes reunions com es consideri necessari per concretar l'objecte i abast del testatge. Es lliurarà aquesta documentació a l'AAMEC.
- El contractista haurà de concretar l'instrument i proposta per la realització del testatge: un guió detallat, una eina de prototipat o enquesta, que hauran de ser validats per la unitat promotora. Es lliurarà aquesta documentació a l'AAMEC.
- L'AAMEC gestionarà la base de dades de voluntaris inscrits als EEC i farà campanyes per fomentar-ne la inscripció.
- El contractista ha de fer una proposta de mostra representativa de participants segons els requeriments, seleccionant els perfils més idonis per a la realització dels testatges

dins de la base de dades de voluntaris dels EEC. Tindrà en compte la diversitat de perfils dins dels paràmetres disponibles o bé farà una proposta per la captació de perfils adequats quan l'ús dels voluntaris de la base de dades no sigui convenient, o per complementar el testatge i en aquest cas suggerirà els mètodes de captació i elements de suport més adequats. En el primer cas lliurarà una extracció dins la base de dades de voluntaris amb els criteris de selecció de la mostra.

- El contractista ha de fer una proposta de realització dels testatges (presencial, online o híbrid) en funció de l'anàlisi dels requeriments del testatge. També haurà de lliurar per escrit una proposta de dinàmiques adequades per cada tipologia, de les solucions tècniques o de prototipat més adients, amb les eines que ell mateix haurà de proporcionar.
- En els testatges que s'hagin de realitzar presencialment el contractista haurà de facilitar espais cèntrics que permetin l'accés de les persones participants, a no ser que la unitat promotora o l'AAMEC proporcioni altres espais físics.
- El contractista ha de fer les tasques de preparació dels espais de testatge, ja siguin físics o virtuals, per tal que puguin participar-hi persones amb diversitats funcionals (visuals, auditives o de mobilitat) garantint l'accessibilitat d'aquests col·lectius, si la unitat promotora o l'AAMEC ho requereix.

2. Serveis de captació i suport a la ciutadania

- L'AAMEC proposarà a les persones identificades dins la mostra la realització del testatge i farà el seguiment de les persones que accepten la proposta. En cas necessari s'ampliarà la mostra per aconseguir el nombre de participants necessaris.
- El contractista convidarà a participar a les persones que han acceptat, adjuntant els calendaris i agendes de les potencials sessions de testatge o enquestes i elaborarà elements de suport i guies per facilitar als usuaris la realització de testatges (p. ex. guies, resolució de dubtes, ajuda en el procés, etc).

3. Suport i dinamització del testatge:

- El contractista ha de preparar tot el material necessari per dur a terme els testatges, ja siguin guions, prototips, perfils de preproducció o entorns de simulació adients per la realització del testatge, ja sigui en entorns físics o virtuals.
- El contractista realitzarà els testatges/enquestes amb un mínim de dues persones com a entrevistadors per complir els calendaris previstos i documentarà els resultats obtinguts en eines destinades a aquesta finalitat que es lliuraran com a documentació a l'AAMEC.

4. Informes d'avaluació del testatge i control de resultats:

- El contractista lliurarà un informe amb els resultats i conclusions del testatge en un període breu (inferior a 3 setmanes des de la darrera entrevista) analitzant factors clau i punts de millora, incorporant elements de disseny gràfics i visuals i una proposta d'indicadors que permetin mesurar quantitativament paràmetres de qualitat dels serveis digitals que son objecte dels testatges.
- El contractista proporcionarà un quadre de comandament que permeti fer un seguiment de l'estat dels testatges en curs, dels resultats qualitatius dels testatges, dels indicadors quantitatius i l'actualitzarà quinzenalment.
- L'AAMEC i el contractista realitzaran sessions de lliurament i comentaran els informes amb les unitats promotores.
- El contractista donarà suport a l'elaboració de materials de difusió per a la participació i difusió dels Espais d'Experiència Ciutadana en sessions formatives, jornades, congressos.
- L'AAMEC i el contractista faran el seguiment de les mesures i accions de millora implantades pels departaments o entitats promotors una vegada transcorreguts sis mesos des de la data de l'informe que es concretarà en un informe i que s'incorporarà al tauler de seguiment.

3.2 Personal destinat al projecte

Es requereix un equip de mínim 4 perfils professionals conformat per 1 cap de projecte, 1 consultor, 1 analista i 1 especialista en comunicació i tractament de dades els quals donaran suport durant tota l'execució del projecte.

1. Cap de projecte: Professional amb llicenciatura/grau o diplomatura.

Experiència mínima de 2 anys com cap de projecte i experiència en projectes de disseny i millora d'experiència d'usuari (UX) acreditats en el CV.

S'encarrega de liderar, planificar i coordinar els treballs, gestionar i fer el seguiment del servei. Tindrà una visió global de tot el que succeeixi al projecte i serà la persona de referència a la presa de decisions d'alt nivell i l'interlocutor amb l'administració.

2. Consultor: Professional amb llicenciatura/grau o diplomatura.

Experiència mínima de 3 anys com a consultor, i experiència en projectes de disseny i millora d'experiència d'usuari (UX), acreditats en el CV.

S'encarregarà de coordinar les activitats, donar suport a incidències, elaborar els informes de seguiment, documentar els resultats dels testatges i donar suport als usuaris.

3. Analista: Professional amb llicenciatura/grau o diplomatura.

Amb experiència mínima d'1 any en projectes de disseny i millora d'experiència d'usuari (UX), acreditats en el CV.

Serà el responsable de fer seguiment de les activitats i l'elaboració de la documentació dels informes de seguiment i dels resultats de les proves.

4. Especialista en comunicació i tractament de dades en format gràfic: Professional amb llicenciatura/grau o diplomatura.

Amb experiència mínima d'1 any en realització de presentacions visuals i tractament d'informació i dades en format gràfic i elaboració de quadres de comandament acreditats en el CV.

Serà el responsable de l'elaboració dels materials de suport als usuaris i del tractament de les dades del projecte per fer el seguiment dels indicadors.

Adscripció de mitjans

L'adscripció de mitjans té la consideració d'obligació contractual essencial als efectes de l'article 211 de la LCSP.

D'acord amb l'article 76.2 de la LCSP, atès que es considera que el contracte té una complexitat tècnica elevada, s'exigeix als licitadors el compromís de dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans humans amb els requisits de titulació i d'experiència mínima establerts en l'apartat 3.2 del plec de prescripcions tècniques.

3.3 Infraestructura

El contractista està obligat a disposar d'espais físics pel treball del personal destinat al servei, així com aportar els mitjans humans i materials i a realitzar les accions adequades per dur a terme els treballs d'acord amb les característiques dels contractes de serveis de conservació de referència.

3.4 Identitat corporativa

El contractista, tant pel que fa a la relació amb entitats o persones, com amb la premsa o amb qualsevol altre mitjà de difusió, haurà de garantir el manteniment de la imatge corporativa del departament de la Presidència i de la Generalitat de Catalunya, segons el Pla d'identitat Visual de la Generalitat o les plantilles i models que faciliti la DGSEC. Aquest programa es pot trobar a l'adreça següent: <http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/inici/>

3.5 Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El contractista no la podrà fer servir per a altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament.

En acabar la prestació del servei, els resultats dels testatges, els informes i les dades tractades seran propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya.

3.6 Ús del català

El contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte.

El contractista ha de lliurar els treballs objecte d'aquest contracte en català. Específicament, ha de redactar en llengua catalana la documentació del projecte, tant en paper com en suport digital, que s'obtingui com a resultat de la realització dels treballs segons les determinacions d'aquest plec.

Així mateix, el contractista assumeix l'obligació de destinar a l'execució del contracte els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar la correcció lingüística de les prestacions que en són objecte.

4. PRESSUPOST DE LICITACIÓ

La determinació del preu d'aquest contracte és per preus unitaris.

La disposició addicional 33 LCSP estableix que en els contractes de subministraments i de serveis que es tramitin amb pressupost limitatiu, en els quals l'empresari o empresària s'obligui a lliurar una pluralitat de béns o a executar el servei de forma successiva i per preu unitari, sense que el nombre total de lliuraments o prestacions incloses en l'objecte del contracte es defineixi amb exactitud al temps de celebrar aquest, pel fer d'estar subordinades a les necessitats de l'administració, s'ha d'aprovar un pressupost màxim.

Els preus unitaris dels treballs previstos al pressupost s'han calculat tenint en compte els mitjans necessaris per al compliment del contracte. En la següent taula es desglossa l'import en funció de preus unitaris:

Descripció de la partida	Preu unitari màxim	Unitats	Total
Testatge	6.066,67	30	182.000,10 €
Total sense IVA			182.000,10 €
IVA (21%)			38.220,02 €
Total amb IVA			220.220,12 €

Aquest és un pressupost màxim de licitació que es consumirà en funció dels encàrrecs concrets que es facin per part de la unitat promotora.

5. FORMA DE PAGAMENT

La tramitació del pagament d'aquesta contractació es farà per mesos vençuts, liquidant el conjunt d'activitats realitzades en el mes natural anterior, l'informe de seguiment de les quals hagi estat ja lliurat i validat per la unitat promotora, d'acord amb els preus unitaris indicats a l'apartat 4 del PPT.

Les factures hauran d'incloure l'IVA i reunir tots i cada un dels requisits legals i reglamentaris d'aplicació, a més de tots aquells altres que per a la seva tramitació determini o tingui determinats l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Les factures es presentaran al Departament de la Presidència mitjançant el sistema habitual que tingui previst aquest.

No es preveu la possibilitat de pagaments anticipats.

6. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini de durada del contracte serà des de l'1 de gener de 2024 o des de data de signatura del contracte si aquesta és posterior i fins que s'exhaureixi el pressupost de licitació o, com a màxim fins el 31 de desembre de 2024. Amb possibilitat de pròrroga. La durada de la pròrroga serà, com a màxim, anual, i el període total, serà fins el 31 de desembre de 2025, amb subjecció a les disponibilitats pressupostàries.