



PLEC DE CONDICIONS I PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE CONCEPTUALITZACIÓ DE WEBS I PROGRESSIVE WEB APPS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de conceptualització dels projectes web i Progressive Web App (en endavant "PWA") que determini la Direcció de Comunicació Digital (en endavant "DCD") de l'Ajuntament de Barcelona, seguint l'estratègia digital municipal així com els objectius del govern municipal. També forma part de l'objecte del contracte la redacció, introducció i actualització de continguts en els gestors dels webs i PWA per a la seva publicació a Internet.

2.- ANTECEDENTS I FINALITATS

L'Ajuntament de Barcelona manté oberts diversos canals digitals per difondre informació, prestar serveis o relacionar-se amb la ciutadania.

La DCD té l'encàrrec de definir i coordinar l'estratègia i la gestió municipal dels diferents suports i infraestructures de comunicació digital: web, aplicatius, xarxes socials i nous canals; tant pel que fa als objectius i destinataris com per al seu contingut.

El seu objectiu és garantir la qualitat, la consistència i l'homogeneïtat de tots els projectes digitals per oferir serveis d'utilitat a la ciutadania i contribuir a l'assoliment del reptes estratègics de l'Ajuntament de Barcelona.

Per una altra part, la comunicació corporativa s'estructura mitjançant la Xarxa de Comunicació municipal formada per les persones responsables de comunicació d'àrees, districtes i ens municipals.

La DCD i la Xarxa de Comunicació treballen de forma coordinada sota la Direcció de Comunicació que exerceix el lideratge i marca l'estratègia de la comunicació i identitat corporativa de tot el grup municipal.

En l'actualitat l'Ajuntament de Barcelona té publicats prop de 500 webs que cal en molts casos repensar o eliminar, però també mantenir actualitzats en tots els seus àmbits: disseny gràfic, tecnologia i contingut, alhora que han de complir amb l'estratègia i criteris de la DCD.



Cada àrea, districte i ens municipal es fa responsable de la gestió dels canals digitals propis del seu àmbit, però han de seguir les indicacions marcades per la DCD, i és aquesta qui valida les iniciatives proposades i la seva publicació. Aquesta labor és gestionada pel Departament d'Internet de la DCD.

La DCD, a més, s'encarrega directament dels canals troncats, de tots els serveis i eines transversals, dels frameworks (marcs de treball) i d'aquells projectes estratègics propis de la Direcció de Comunicació.

En l'actualitat es troba en marxa un pla d'adequació per millorar la comunicació amb la ciutadania simplificant el nombre de canals municipals que actualment es troben en línia, cal facilitar l'accés dels ciutadans als serveis, millorar la usabilitat i augmentar l'impacte comunicatiu. Es vol aconseguir l'eficiència de les accions comunicatives digitals impulsades per l'Ajuntament de Barcelona des de tots els departaments: àrees, districtes i organismes adscrits.. L'empresa adjudicatària en aquest contracte contribuirà a l'execució del Pla i també a l'evolució del model amb els nous projectes que determini l'estratègia de Comunicació de l'Ajuntament de Barcelona.

També es disposa de la Guia de Comunicació Digital on es pot consultar el Pla estratègic de la DCD i la relació de guies i criteris establerts per a cadascun dels canals.

<https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital>

És per tot això que es decideix licitar el servei de conceptualització dels webs i PWA liderats per la DCD així com la redacció, introducció i actualització de continguts en els gestors dels webs i PWA per a la seva publicació a Internet.

A continuació definim els principis sobre els que s'han de sustentar tots els projectes digitals:

- Rigor
- Prestació de servei
- Simplicitat i usabilitat
- Comunicació clara
- Homogeneïtat estructural i gràfica
- Serveis corporatius transversals
- Accessibilitat per a tothom
- Multi-idioma
- Adaptació a tots els dispositius
- Codi obert
- Projectes escalables
- Eficiència
- Seguretat i actualització tecnològica
- Compliment de la normativa vigent



- Control de Qualitat

3.- MARC D'ACTUACIÓ

En l'actualitat l'Ajuntament de Barcelona té publicades prop de 500 webs, en procés sostingut de reducció, 2 PWA i 11 APP.

3.1 Els webs municipals

El conjunt de webs municipals va rebre amb dades del 2023 un total de 60,3 milions de visites. És important mencionar que els 50 primers webs concentren el 72% del trànsit i les 150 el 92%.

3.2 Tipologia de webs

Els webs de l'Ajuntament es poden classificar de maneres diferents: des del punt de vista dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania o a partir de l'agrupació de serveis i continguts que engloba.

- Des del punt de vista dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania:

Nivell 1: Consultar informació publicada i actualitzada (informació)

Nivell 2: Interactuar i obtenir informació personalitzada (atenció)

Nivell 3: Interactuar administrativament (tramitació amb diversos nivells d'identificació segons els requisits legals)

Nivell 4: Aportar informació i dades (participació amb diversos nivells d'identificació)

Nivell 5: Col·laborar en la prestació de serveis (coproducció amb diversos nivells d'implicació)

- Des del punt de vista de l'agrupació de serveis i continguts que engloba:

Temàtics de ciutat: web que inclou tots els serveis i continguts d'un àmbit temàtic de forma transversal independentment dels responsables i de les competències.

Temàtics corporatius: web que inclou tots els serveis i continguts d'un àmbit temàtic en un àrea competencial de l'Ajuntament.

Oficines o portals de serveis: són espais virtuals enfocats a la prestació de serveis que poden ser temàtics o transversals. No es considera un web en aquesta categoria si només ofereix el nivell 1 d'informació.

Projectes estratègics: espais digitals on s'expliquen projectes de mandat o de ciutat i on s'inclou tota la informació necessària per al seguiment de l'execució, la transparència i el rendiment de comptes.

Equipaments: espais digitals que engloben tots els serveis i continguts que ofereix un determinat equipament, que la ciutadania identifica clarament.

Organismes: espais digitals on s'explica un determinat organisme públic.



Esdeveniments: espais digitals que serveixen per donar difusió a actes, jornades, festivals, congressos, etc... Poden ser periòdics o puntuals.

Publicacions i repositoris: espais digitals on es publiquen periòdicament informació o/i dades majoritàriament com serveis de nivell 1. Inclou observatoris, censos, indicadors, revistes, llibres,...



4.- SERVEI DE CONCEPTUALITZACIÓ DE WEBS I PWA

4.1 Estructura i descripció del servei a realitzar

El servei s'estructura en dos grans grups d'activitats: la conceptualització i la redacció i introducció de continguts. Les tasques a realitzar en cada cas seran les següents:



4.1.1 Conceptualització

- Conceptualitzar, realitzar l'arquitectura de continguts, el disseny funcional (wireframes) i els prototips dels projectes webs i PWA que determini la DCD en compliment del pla estratègic digital i dels criteris establerts a la Guia de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona:
<https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital/>
- Conceptualitzar webs tipus i mòduls corporatius que serviran de model per a tota l'organització.
- Analitzar i, si s'escau, replantejar l'arquitectura de continguts dels projectes web existents per adaptar-los al pla estratègic de la DCD.
- Supervisar i col·laborar, si s'escau, amb la conceptualització dels webs i PWA que lideren les àrees municipals per garantir la correcta implementació dels criteris establerts a la Guia de Comunicació Digital.
- Vetllar per la correcta arquitectura de la informació, una satisfactòria experiència d'usuari i la navegació coherent i homogènia dins l'ecosistema de webs municipals, així com per l'aplicació correcta dels criteris gràfics, els requeriments d'accessibilitat i les solucions tècniques (mòduls, templates, widgets, etc) de la DCD.
- Coordinació de totes les tasques indicades.
- Realització de 5 test d'usuari a l'any de projectes estratègics per tal d'avaluar els prototips proposats davant d'un focus grup seleccionat i extreure conclusions aplicables a la idoneïtat del web que es planteja. Els test els elaborarà un equip diferent del que s'encarregui de dur a terme les tasques diàries pròpies de l'execució del contracte.
- Realització de 2 estudis de benchmarking a l'any per tal de conèixer el que fan altres organismes, empreses, etc. d'altres ciutats amb l'objectiu de trobar referents de millora de cara a escollir les millors opcions.

4.1.2 Redacció i Introducció de continguts

- Redactar continguts per als webs principals i aquells que determini la DCD.
- Preparar els continguts per a la inserció als gestors dels webs i PWA: gestió de les traduccions, gestió de l'adaptació de les imatges, revisió dels textos de les metadades de posicionament als cercadors i xarxes socials, gestió de les alternatives de les imatges i comprovació i/o recerca d'enllaços en els idiomes corresponents.
- Introduir els continguts als diferents gestors.
- Revisar i comprovar el correcte funcionament dels webs i PWA en les diferents resolucions i navegadors.
- Actualitzar continguts periòdics.
- Revisar i modificar periòdicament els enllaços trencats.



Així mateix, l'empresa adjudicatària del contracte ha d'efectuar la coordinació del servei que inclou les següents tasques:

- Coordinació dels encàrrecs i de l'equip de treball assignat per l'empresa per portar-lo a terme.
- Interlocució amb els responsables del Departament d'Internet.
- Calendarització dels projectes en funció de les seves característiques i requeriments i les necessitats del Departament d'Internet.
- Garantir la qualitat dels projectes en el moment del lliurament a l'Ajuntament de Barcelona.

4.2 Recursos Humans

L'equip de treball de l'empresa adjudicatària haurà de tenir necessàriament 8 persones:

- **Coordinador/a del servei (una persona):**
 - **Funcions:**
 - Coordinar tots els encàrrecs i realitzar les tasques d'interlocució entre l'empresa i l'Ajuntament de Barcelona per a establir de forma conjunta la definició i concreció dels projectes a realitzar
 - Distribuir i coordinar les tasques de l'equip i marcar les prioritats
 - Definir i planificar el calendari, les fases i els recursos necessaris per a cada encàrrec i fer-ne el seguiment
 - Garantir la qualitat dels projectes en el moment del lliurament a l'Ajuntament de Barcelona
 - **Perfil professional:**
 - Formació mínima: cicle formatiu de grau superior o grau universitari en qualsevol àmbit
 - Formació complementària: formació en matèria de gestió de projectes i/o recursos humans
 - Informàtica: coneixements avançats en l'ús de software específic per al seguiment de projectes
 - Idiomes: domini de català i castellà
 - Experiència mínima: 5 anys en l'àmbit de la gestió de projectes
 - Competències transversals: capacitat d'organització i de treball en equip, així com bona relació interpersonal

L'equip necessari per la realització del servei de conceptualització serà:

- **Responsable de la conceptualització (una persona):**
 - **Funcions:**
 - Marcar les directrius en matèria de conceptualització



- Definir els diferents models de web a partir de les necessitats i requeriments transmesos per la DCD
 - Realitzar la conceptualització dels projectes estratègics de la Direcció de comunicació, procurar una bona experiència d'usuari i dirigir i supervisar la labor dels analistes funcionals
 - Distribuir i coordinar les tasques dels analistes funcionals
 - Vetllar per la qualitat dels serveis prestats i per la coherència i homogeneïtat de la conceptualització dels webs municipals
 - Assessorar en la conceptualització dels webs i PWA que lideren les àrees municipals per garantir la correcta implementació dels criteris establerts a la Guia de Comunicació Digital
- **Perfil professional:**
 - Formació mínima: cicle formatiu de grau superior o grau universitari en qualsevol àmbit
 - Formació complementària: formació en matèria de comunicació, arquitectura web i/o gestió de projectes
 - Informàtica: coneixements avançats en l'ús de software específic per a la creació d'arbres de continguts, prototips navegables d'alta fidelitat, wireframes o mockups
 - Idiomes: domini de català i castellà
 - Experiència mínima: 5 anys en l'àmbit de la conceptualització web i 3 anys en gestió de projectes
- **Analista funcional (dues persones):**
 - **Funcions:**
 - Estudiar les necessitats dels usuaris
 - Definir l'arquitectura de continguts, el disseny funcional (wireframes) i els prototips de projectes web i PWA
 - Vetllar per la usabilitat i la navegació coherent i homogènia dins l'ecosistema de webs municipals i la bona experiència d'usuari.
 - Col·laborar, si s'escau, amb els projectes de conceptualització dels webs i PWA que liderin les àrees municipal per garantir la correcta implementació dels criteris establerts a la Guia de Comunicació Digital
 - **Perfil professional:**
 - Formació mínima: cicle formatiu de grau superior o grau universitari en qualsevol àmbit
 - Formació complementària: formació en matèria d'arquitectura web
 - Informàtica: coneixements avançats en l'ús de software específic per a la creació d'arbres de continguts, prototips navegables d'alta fidelitat, wireframes o mockups



- Idiomes: domini de català i castellà
 - Experiència mínima: 3 anys en conceptualització web
- **Responsable de continguts (una persona):**
 - **Funcions:**
 - Conceptualitzar i gestionar l'elaboració i distribució dels continguts informatius transversals dels webs municipals
 - Establir els criteris de qualitat i homogeneïtat del tractament dels principals elements transversals: imatges, baners promocionals, notícies, agendes d'activitats, fitxes d'equipaments, carrusels destacats
 - Redacció de continguts (sinopsis d'activitats, descripcions de serveis, presentació de projectes, etc.)
 - Revisió, gestió i actualització dels continguts indicats
 - Coordinar-se amb l'equip de continguts digitals per garantir la bona difusió de les notícies als webs principals
 - **Perfil professional:**
 - Formació mínima: grau universitari en l'àmbit de la comunicació
 - Formació complementària: formació sobre comunicació digital
 - Informàtica: coneixements avançats en l'ús de gestors de continguts (mínim Drupal i Wordpress)
 - Idiomes: nivell C1 de català i domini del castellà
 - Experiència mínima: 5 anys en l'àmbit de la gestió de continguts

L'equip necessari per la realització del servei de redacció i introducció de continguts serà:

- **Redactor/a de continguts (tres persones)**
 - **Funcions:**
 - Redactar continguts
 - Preparar els continguts per a la inserció als gestors dels webs i PWA: gestió de les traduccions, gestió de l'adaptació de les imatges, revisió dels textos de les metadades de posicionament als cercadors i xarxes socials, gestió de les alternatives de les imatges i comprovació i/o recerca d'enllaços
 - Introduir els continguts als diferents gestors
 - Revisar i comprovar el correcte funcionament dels webs i PWA en les diferents resolucions i navegadors
 - Actualitzar continguts periòdics
 - Revisar i modificar periòdicament els enllaços trencats
 - **Perfil professional:**
 - Formació mínima: cicle formatiu de grau mitjà o superior en



l'àmbit de la comunicació.

- Formació complementària: formació sobre gestors webs i eines digitals.
- Informàtica: coneixements avançats d'ús de gestors de continguts (mínim Drupal i Wordpress)
- Idiomes: nivell C1 de català i domini del castellà
- Experiència mínima: 2 anys d'experiència en gestió de continguts

4.3 Recursos tècnics

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

- Equip informàtic per a les persones encarregades de prestar el servei:
 - Ordinador de sobretaula o portàtil amb connexió a internet per a tots els membres de l'equip.
 - Software i llicències necessàries per desenvolupar les tasques encomandes:
 - Paquet Office o equivalent (per a tot l'equip).
 - Figma: eina per crear prototips. (3 llicències).
 - Plugin tipus **html.to.design** o equivalent, per importar dissenys de webs que estan en línia a arxius editables dins l'eina de creació de prototips (3 llicències)
 - Eina per desenvolupar fluxos de treball de forma col·laborativa tipus Miro o equivalent (3 llicències).
 - Slack (8 llicències)

Al llarg de l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària s'encarregarà d'aplicar les actualitzacions necessàries a aquest software i/o de substituir-lo per alternatives millors per tal de prestar el servei adequadament d'acord amb l'evolució de la tecnologia.

- Telefonia: línia telefònica per a tots els membres de l'equip.
- Correu electrònic: Correu electrònic per a tots els membres de l'equip.

El cost dels recursos tècnics mencionats anteriorment anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.



4.4 Metodologia de treball

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

- L'Ajuntament de Barcelona, a través de la Cap del Departament d'Internet de la DCD informará a l'empresa adjudicatària dels projectes a realitzar i transmetrà les característiques de l'encàrrec i la seva prioritat.
- La persona encarregada de la coordinació per part de l'empresa adjudicatària (veure apartat 4.2 "Recursos Humans") assumirà la interlocució amb l'Ajuntament de Barcelona.
- La comunicació entre ambdues parts es durà a terme principalment mitjançant reunions periòdiques però també es podrà fer via telefònica, per correu electrònic o mitjançant altres canals de comunicació.
- L'Ajuntament de Barcelona pot sol·licitar a la persona encarregada de la coordinació i interlocució amb l'Ajuntament de Barcelona que assisteixi a reunions de seguiment del Departament d'Internet, a reunions de treball per definir o fer seguiment de projectes concrets, i a reunions periòdiques o puntuals de seguiment de tot el servei dut a terme per l'empresa. Per altra part, també es demanarà la participació en reunions de treball a la resta de membres de l'equip quan es consideri necessari.
- Per a cada nou projecte, l'Ajuntament de Barcelona informará a l'empresa adjudicatària dels objectius que es volen aconseguir i de les diferents fases i peculiaritats que el caracteritzen.
- L'empresa adjudicatària s'encarregarà de planificar els projectes a desenvolupar.
- L'empresa 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.

5.- CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1 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/les treballadors/es. Les despeses associades als llocs de treball i el seu manteniment (espai d'oficina, mobiliari, equipament tècnic, infraestructura de comunicacions, etc.) aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. Les instal·lacions hauran de complir amb tots els requisits estipulats per la normativa vigent.

Caldrà que les persones encarregades del servei es desplacin a les dependències municipals a requeriment de l'Ajuntament de Barcelona per assistir a les reunions



acordades. En tots els casos, les dietes i les despeses de desplaçament aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

5.2 Horari de prestació del servei

El servei es prestarà de dilluns a divendres de 9 a 18h.

Pel que fa a l'horari de les persones que duran a terme el servei, l'empresa adjudicatària podrà organitzar l'horari que consideri més convenient per a la bona execució del servei tenint en compte els objectius i fites que es fixin amb l'Ajuntament de Barcelona i procurant la conciliació laboral i familiar.

Alhora, es contempla la possibilitat que per necessitats puntuals del servei (com per exemple jornades electorals, activació de protocols d'emergència o esdeveniments destacats) es requereixi que algunes persones encarregades de la gestió i introducció de continguts treballin en dissabte, diumenge o festiu, en horari de 9 a 19 hores. A títol orientatiu, es preveu que aquesta necessitat es doni un màxim de 10 dies a l'any.

5.3 Idioma de comunicació

L'empresa adjudicatària ha de presentar els informes i la documentació requerida en català.

5.4 Retorn del servei

Un mes abans de la finalització del present contracte l'empresa adjudicatària haurà de fer un retorn del servei seguint els següents criteris:

Requeriments generals:

- Celebració d'una reunió de traspàs un mes abans de la finalització del contracte amb l'equip municipal corresponent.
- Entrega de la documentació necessària per tal que es pugui seguir duent a terme el servei.
- 80 hores de suport per poder resoldre dubtes presencialment.

Conceptualització:

- Retorn de tot el material lliurable elaborat durant l'execució del servei (en la seva versió definitiva) en el format més obert possible per tal de poder-lo editar i reutilitzar.

Introducció de continguts:

- Si s'escau, entrega de guia breu, amb les indicacions corresponents sobre



introducció de continguts que no estiguin recollides en cap document.

5.5 Ús de sistemes d'Intel·ligència Artificial (IA)

Per executar les tasques descrites en aquest plec, no es considera necessari l'ús de cap recurs o aplicació d'Intel·ligència artificial. Tot i això, la durada prevista del contracte així com la ràpida innovació tecnològica pel que fa al tractament d'actius digitals i especialment d'imatges i vídeos podria fer que durant l'execució del contracte es pogués determinar el contrari.

En aquest cas, l'adjudicatària haurà de seguir els protocols de l'Ajuntament de Barcelona vigents en cada moment en aquest sentit i que en la seva versió actual es recullen en el protocol "Definició de metodologies de treball i protocols per a la implementació de sistemes algorítmics", que té com a finalitat crear un protocol intern per a la implementació de sistemes algorítmics en l'àmbit municipal. El protocol està basat en la classificació de riscos feta per la Comissió Europea en el marc de *The Artificial Intelligence Act*, i estableix diferents tipus de mecanismes de garantia en funció del nivell de risc del sistema que es licita.

https://ajuntament.barcelona.cat/digital/sites/default/files/2023-10/def_metodologia_sist_algoritmics_cat.pdf