

# PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC I FORMACIÓ DE LA PLATAFORMA DECIDIM DE LA DIPUTACIÓ DE GIRONA

## 1. OBJECTIU DEL CONTRACTE

L'objectiu del present contracte és la prestació del servei de suport tècnic i formació de la plataforma Decidim de la Diputació de Girona.

En el Pla de Serveis d'assistència en Participació Ciutadana, Bon Govern i Transparència de la Diputació de Girona, publicat al BOP núm.14. de data 22/01/2021, s'ofereixen recursos tècnics i materials als ajuntaments de la demarcació de Girona, entre els quals hi ha la provisió d'una plataforma digital de participació ciutadana. Actualment hi ha 18 ens locals amb la plataforma de la Diputació, tot i que en ser un recurs que s'ofereix a tots el municipis de la demarcació, cada trimestres es concedeixen les noves sol·licituds demanades. Per tant és necessari disposar de mitjans suficients per poder atendre la demanda real, mentre es calibra la necessitat de continuar mantenint la oferta per a anys posteriors amb la corresponent licitació del servei.

Els treballadors dels ajuntaments necessiten formació i coneixements per a la configuració de processos participatius amb aquesta plataforma i és per aquest motiu que es fa imprescindible tenir un suport que els ajudi a utilitzar l'eina.

La secció de Govern Obert compta només amb una persona amb perfil tècnic en Participació ciutadana, que s'encarrega de totes les tasques tècniques del servei, cosa que requereix de suport extern per poder ajudar als ens locals en la gestió de la plataforma Decidim.

## 2. DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES GENERALS DEL SERVEI

El contractista haurà d'aportar el personal necessari pel desenvolupament del suport. Es preveu, com a mínim, un/a tècnic/a (que haurà de comptar amb un/a substitut/a en períodes de vacances, indisposicions, etc.) i una figura de coordinació per tal d'implementar els serveis que es descriuen a continuació.

### 2.1. Suport tècnic i formació a la implementació de la Plataforma Decidim

Pel que fa al **suport i l'assessorament**, es proposa la realització d'una bossa d'hores destinades al suport i assessorament sobre administració del Decidim

- Assessorament a personal tècnic municipal i al personal de la Diputació de Girona:
  - Assessorament per correu electrònic
  - Assessorament telefònic i/o videotrucada. L'horari d'atenció telefònica haurà de ser de 8:00h a 15:00h, com a mínim.
  - Les consultes rebudes s'hauran de respondre amb un màxim de 48 hores.
- Elaboració de material de suport al personal tècnic municipal
- Participació a les sessions del Grup de Treball de Decidims DdGi, i en el canal de comunicació i difusió (whatsapp o similar)
- Coordinació i elaboració d'informes del Servei trimestrals i un informe anual



La **proposta formativa** es desglossa en tipologies diferents:

- Formació inicial virtual: Aquesta formació haurà de començar amb una formació introductòria sobre participació ciutadana, seguida de la formació sobre els coneixements bàsics per gestionar la plataforma Decidim al personal tècnic dels municipis amb l'objectiu d'oferir de manera homogeneïtzada.
- Formació a mida/tutories en línia: a demanda dels Ajuntaments que ho sol·licitin, co-dissenyant els continguts a treballar amb cada ens.
- Formació avançada: càpsules formatives en línia amb interacció dels participants
- Es preveu realitzar un màxim de 12 accions formatives durant l'execució del contracte (4 formacions inicials, 5 formacions a mida i 3 formacions avançades)

## 2.2. **Coordinació** amb la Diputació i la comunitat Metadecidim.

- Derivació dels dubtes, incidències, errors o millores que la Diputació de Girona consideri oportuns pel desenvolupament de l'objecte del contracte, a la comunitat Metadecidim. Aquesta comunitat és un espai de governança del projecte Decidim on els agents que utilitzen el programari reporten les incidències i les resolen de manera col·lectiva. L'empresa contractista ha de fer aquesta derivació i el seguiment, degut a la complexitat del llenguatge tècnic que s'utilitza en aquest espai.
- Proposar, si s'escau, novetats i actualitzacions de funcionalitats que es generin en la comunitat Metadecidim per millorar la implementació de les instàncies.

## 3. EQUIP DE TREBALL DEDICAT AL SERVEI

El contractista que gestioni el servei ha d'assegurar un tècnic i una persona coordinadora per desenvolupar les tasques esmentades en el present document.

- 1 Coordinador/a amb experiència professional pel que fa a treballs previs relacionats amb l'objecte del contracte. Havent realitzat tasques de coordinació similars, com a mínim, en administracions públiques.

Les tasques del coordinador/a, com a mínim, són:

- Coordinació amb la Diputació de Girona
- Assistència a reunions amb la Diputació.
- Planificació dels serveis, conjuntament amb la Diputació
- Supervisió del servei.

- 1 Tècnic/a amb experiència professional pel que fa a treballs previs relacionats amb l'objecte del contracte. Havent realitzat tasques d'administració i suport de la plataforma en, com a mínim, administracions públiques. Aquest tècnic/a haurà de comptar amb un/a substitut/a en períodes de vacances, indisposicions, etc.

Les tasques del coordinador/a, com a mínim, són:

- El suport i assessorament telefònic, per correu electrònic o videotrucada
- Resolució de dubtes/incidències
- Elaboració de material, impartir formacions,
- Acompanyament a l'equip de Govern Obert de la Diputació quan es requereixi
- La resta de tasques pròpies del servei de suport.



#### 4. FORMA DE PRESTAR EL SERVEI I CONTROL DE SEGUIMENT

Durant l'execució del projecte, hi haurà coordinació entre el contractista i l'equip de Govern Obert de la Diputació de Girona per garantir el bon funcionament del mateix.

L'assessorament i la formació del servei s'hauran de realitzar, com mínim, en català i castellà. La redacció dels documents que s'han de lliurar es farà en llengua catalana, i haurà d'ajustar-se a les normes de qualitat bàsiques de correcció lingüística i d'estructura que s'acordin amb la Diputació de Girona.

L'empresa haurà de disposar per a l'execució de l'encàrrec:

- Connexió internet d'alta velocitat
- Línia telefònica i dispositiu (telèfon)

#### 5. TERMINI D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

La durada d'aquest contracte, un cop formalitzat, serà de dos anys a comptar des de la data d'inici de la prestació del servei. El contracte podrà ser prorrogable per dos anys màxim, de forma expressa.

