

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES APLICABLE AL CONTRACTE RELATIU A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS DE SUPORT A LA IMPLEMENTACIÓ DE LA PLATAFORMA PARTICIPA311 (PLATAFORMA DECIDIM PER A LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA)

Núm. d'expedient: 2025/0028654

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Oficina Tècnica de Participació per als Governs Locals (OTPGI) té per missió el foment de la participació de la ciutadania en les polítiques públiques municipals. En aquesta línia i amb l'objectiu de fomentar la participació ciutadana online a la província de Barcelona, la Diputació de Barcelona ofereix la Plataforma Participa311 (Plataforma Decidim de software lliure i codi obert per la participació ciutadana) pels ens locals que n'estiguin interessats.

La Diputació de Barcelona, a partir d'una sola instal·lació als seus servidors de la Plataforma Participa311 (Plataforma Decidim), pot crear tantes instàncies com es requereixi, sent aquestes dependents de la instal·lació principal. És el que s'anomena un *multitenancy*. Aquestes instàncies Participa311 (instàncies que formen part del *multitenancy*) són les que s'ofereixen als ens locals de la província que ho desitgin.

L'objecte del present plec és fixar les prescripcions tècniques que han de regir la prestació de serveis de suport tècnic en la implementació de la Plataforma Participa311 (Plataforma Decidim) al territori de la demarcació de Barcelona.

Per suport tècnic s'entén la resolució de dubtes i incidències a les administradores en relació a totes les instàncies de la Plataforma Participa311 (Plataforma Decidim), la participació en un màxim de trobades anuals (3) i la realització, producció i difusió de materials tècnics destinats a les administradores de les instàncies dels ajuntaments.

La Diputació de Barcelona gestiona la Plataforma Participa311 (Plataforma Decidim) a través de dos equips de treball amb tasques diferenciades. L'Oficina Tècnica d'Internet (OTI) de la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius s'ocupa de l'administració, manteniment correctiu i desenvolupament de noves funcionalitats de la Plataforma (expedient 2023/7771), i l'Oficina Tècnica de Participació per als Governs Locals (OTPGI) que duu a terme la direcció i coordinació, l'assessorament tècnic i metodològic de les actuacions participatives. Aquest contracte estarà vinculat exclusivament a l'OTPGI.

2. DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SERVEIS

Son objecte del contracte les següents prestacions:

- Corresponen a la part fixa del pressupost les prestacions que es detallen en els punts 2.1, 2.2, 2.3 i 2.4
- Correspon a la part variable del pressupost la prestació detallada en el punt 2.5

2.1. Suport tècnic a la implementació de la Plataforma Participa311 (Plataforma Decidim)

- Assistir als ens locals (actualment són 135 plataformes, però el número pot variar amb les següents convocatòries del Catàleg de Serveis) i a la Diputació de Barcelona (administradors i administradores de totes les instàncies de la Plataforma Participa311) en relació a la configuració i utilització de la plataforma, per la solució dels dubtes i incidències via atenció telefònica i per correu electrònic.
- Derivació dels dubtes i/o incidències relacionades amb l'administració, manteniment correctiu i desenvolupament de noves funcionalitats de la Plataforma Participa311(Plataforma Decidim) a l'Oficina Tècnica d'Internet de Diputació de Barcelona: aquells dubtes o incidències que l'empresa contractista no pugui resoldre perquè estan vinculats a l'objecte del contracte amb l'expedient 2023/7771, es derivaran a la OTI a través del gestor de projectes de codi obert i gratuït, Redmine. La DSTSC utilitza Redmine com a eina de seguiment de les incidències. Qualsevol canvi de situació de la incidència que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit en l'eina Redmine.
- Derivació dels dubtes, incidències, errors o millores que l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals consideri oportuns pel desenvolupament de l'objecte del contracte, a la comunitat Metadecidim (comunitat virtual que aglutina totes les persones i organitzacions que utilitzen el programari Decidim i treballen per millorar-lo). 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 Participa311.
- L'assistència per via d'atenció telefònica i per correu electrònic s'han d'efectuar en llengua catalana.

2.2. Assistència a totes aquelles reunions de treball que s'escaiguin en funció del contracte.

- Reunió inicial (Cal que assisteixi el responsable del contracte i el personal que portarà a terme el suport tècnic).
- Reunions de coordinació i seguiment (Reunions operatives per tal d'avançar en el suport tècnic o reorientar-lo, si s'escau) entre els tècnics referents de l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals i l'empresa. Amb una freqüència aproximada d'un cop al mes i un màxim de 12 anuals, aquestes seran majoritàriament en línia, podent-se fer un màxim de dues reunions anuals de forma presencial. En un mínim de dues d'aquestes reunions també hi assistirà el tècnic referent de l'Oficina Tècnica d'Internet, tal com s'exposa en el punt 4 d'aquest plec.
- Seguiment via correu electrònic (enviaments i resposta de correus amb contingut relacionat amb l'evolució del suport tècnic).

- Seguiment via gestor de projectes (Redmine) (Enviaments i resposta de dubtes i/o incidències amb contingut relacionat amb el suport tècnic).
- Reunió d'avaluació i tancament (Reunió un cop acabat el suport tècnic amb el responsable del contracte per part de l'empresa i la responsable i les tècniques de l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals de la Diputació de Barcelona per a valorar la seva execució i possibles millores futures).

2.3. Participació a les trobades de les instàncies Participa311 que es realitzin anualment amb un màxim de 3 trobades anuals.

- Donar suport a l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals durant el desenvolupament de les trobades.
- En aquestes trobades on es convoquen als referents tècnics dels ens locals poden ser en format presencial o telemàtic. El suport a desenvolupar per part de l'empresa contractista, pot consistir en donar a conèixer i explicar qüestions tècniques de la Plataforma, resoldre dubtes col·lectius sobre millores de desenvolupament, explicar les novetats de versió, dinamitzar tallers amb els referents locals, preparar materials per la trobada, prendre acta, elaborar informes de la trobada, d'entre altres temes que puguin sorgir en el marc del projecte.

2.4. Elaboració de materials didàctics de suport per l'administració de les instàncies i informes dels serveis realitzats

- Elaboració i/o actualització d'un document de preguntes més freqüents que reculli els principals dubtes i qüestions de configuració i que caldrà actualitzar semestralment.
- Elaboració de materials didàctics que expliquin el funcionament i orientin els administradors de les plataformes locals en la configuració d'actuacions participatives. Aquests materials podran ser en format de document o vídeotutorial.
- Redacció d'un informe trimestral: aquest document ha d'incloure les tasques realitzades en el marc del suport tècnic d'incidències i dubtes: el nombre i tipologia de dubtes i consultes, el temps de resposta, ens locals assistits, la participació a reunions i/o trobades, relació de documents tècnics desenvolupats, temps de resposta des de l'entrada dels dubtes fins la seva resolució (independentment del canal). L'empresa contractista haurà de presentar l'informe prèviament al/la tècnic/a referent de l'OTPG, per a la seva revisió, i finalment lliurar-lo via registre electrònic de la Diputació de Barcelona
- Elaboració d'un informe de seguiment anual de les instàncies proveïdes per la Diputació de Barcelona (estat, tipologia de processos i òrgans, components utilitzats, data de la darrera interacció, nombre d'usuaris, identificació d'actuacions participatives d'especial interès o considerada com a bona pràctica).
- Lliurament de l'informe final un cop finalitzat el contracte (en primer lloc al/la tècnic/a referent de Diputació de Barcelona, per a la seva revisió, i finalment lliurat via registre electrònic).

2.5. Realització de sessions d'acompanyament sota demanda dels ens locals de com a màxim 3 hores de durada per actuació i prèvia valoració i autorització de l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals

- Assessorament en l'adaptació del disseny del procés o espai participatiu que vol endegar l'ens local a l'entorn de la seva instància Participa311 i configuració dels mateixos per que puguin ser operatius en la instància local, en base al disseny elaborat.
- Autorització de la realització de les sessions de suport, de com a màxim 3 hores per actuació i ens local, serà per part de la persona tècnica responsable de l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals. A partir de la demanda dels ens local o de manera proactiva per part del Servei.
- Les sessions consistiran en una reunió telemàtica entre l'empresa contractista i l'ens local, on l'ens local detallarà l'actuació participativa que vol dur a terme. L'empresa contractista: adaptarà el disseny de l'actuació participativa perquè pugui ser implementada a la instància local, configurarà l'actuació a la seva instància i en farà un seguiment durant l'execució de l'actuació participativa. Les hores concedides es podran efectuar de manera seguida o fraccionades a criteri de l'ens local.
- En total es preveuen dedicar com a màxim, 210 hores biennals, d'aquesta bossa d'hores imputables al pressupost variable del contracte.

3. RESPONSABILITATS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

- L'horari d'atenció telefònica, que té caràcter obligatori, haurà de ser de dilluns a divendres de 9:00h. a 14:00h. i de 15:00h. a 17:00h. S'haurà de proveir a la Diputació de Barcelona d'un número de telèfon, per a atendre les incidències, dubtes i consultes. L'horari d'atenció serà operatiu tots els dies hàbils, exceptuant els festius laborals a Catalunya. Fora de l'horari d'atenció telefònica estipulat, l'empresa haurà de tenir un contestador automàtic amb la locució informant de l'horari d'atenció telefònica i sol·licitant la identificació de l'ens local i la tipologia de la incidència.
- La Diputació facilitarà el reenviament de correus electrònics des de la bústia de correu electrònic, suportparticipa311@diba.cat, a la bústia de correu electrònic del contractista per a rebre les incidències, dubtes i consultes per part dels ens locals i de l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals.
- L'empresa contractista utilitzarà aquesta adreça per comunicar-se amb els ens locals. Posant en còpia sempre als referent de l'OTPG.
- El termini màxim de resposta als correus electrònics rebuts a la bústia del contractista, i a les consultes rebudes per trucades telefòniques, haurà de ser com a màxim 28 hores (hàbils), o millorat per l'empresa contractista en la seva oferta. Si la consulta o incidència no pot ser resolta pel contractista, aquest haurà de fer l'elevació de la incidència en el termini màxim de 14 hores hàbils des de la seva recepció als serveis tècnics designats a tal efecte per la Diputació de Barcelona. El

còmput d'hores és calcularà tenint en consideració la franja d'horari d'atenció telefònica establerta del servei.

- Haurà de disposar d'un sistema de monitoratge de l'atenció telefònica i a través del correu electrònic que permeti a la Diputació de Barcelona fer un seguiment acurat de les incidències rebudes, el temps de resposta i les solucions ofertes als ajuntaments sol·licitants.
- L'empresa contractista ha de fer l'atenció telefònica i la resolució de dubtes i incidències plantejades pels ens locals en llengua catalana.

4. CREACIÓ D'UNA COMISSIÓ DE SEGUIMENT

Es crearà una comissió de seguiment formada per l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals de la Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local, de l'Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió de la Diputació de Barcelona, la Oficina Tècnica d'Internet de la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius de la Diputació de Barcelona i el coordinador/a de l'empresa contractada per tal de vetllar per al bon desenvolupament del contracte.

Aquesta comissió tindrà com a funcions les següents:

- Facilitar la coordinació entre les parts implicades
- Fer seguiment de totes les actuacions vetllant pel compliment dels compromisos i acords establerts.
- Vetllar pel compliment i les condicions previstes en els presents plecs d'aquest contracte.

5. RECURSOS PER AL DESENVOLUPAMENT DELS SERVEIS

El contractista haurà de disposar per a l'execució de l'encàrrec de l'equip de professionals següent:

1 Coordinador/a.

Les funcions seran les següents:

- Coordinació interna a l'empresa i externa amb la comissió de coordinació.
- Assistència a la reunió inicial, les de coordinació de seguiment i la d'avaluació i tancament.
- Gestió i planificació del servei objecte del contracte.
- Supervisió de les tasques i activitats que se'n derivin i dels recursos disponibles i necessaris per la consecució dels objectius previstos.
- Supervisió de la resta de funcions recollides en l'apartat 2 d'aquests plecs.

2 Tècnics/es.

Les funcions dels professionals seran les següents:

- Atenció telefònica i per correu electrònic als administradors de les instàncies proveïdes per la Diputació de Barcelona tant a ens locals com a l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals.
- Garantir sempre el servei de suport per part d'un dels tècnics en l'horari d'atenció estipulat.
- Resolució de dubtes/incidències en la configuració i us de la instància.
- Realització del materials i informes tècnics.
- Acompanyament a l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals en les trobades d'ens locals amb instàncies Participa311.
- Assessorament en l'àmbit de la participació ciutadana.
- Resta de funcions recollides en l'apartat 2 d'aquests plecs.

Una mateixa persona no pot assumir el rol de coordinació i rol tècnic a la vegada.

Quant a les necessitats materials que l'empresa del contracte haurà de disposar per a l'execució de l'encàrrec:

- Connexió internet d'alta velocitat
- Línia telefònica i dispositiu (telèfon)
- Sistema del temps de registre que es triga en resoldre els dubtes (per via telefònica i per correu electrònic).

6. REQUERIMENTS FORMALS DE LA DOCUMENTACIÓ A LLIURAR

El contractista haurà de presentar un informe trimestral dins dels 10 dies naturals següents a la finalització del trimestre amb les activitats realitzades i els resultats obtinguts tal com es detalla en l'apartat 2.4.

Els informes trimestrals amb les tasques realitzades en el marc del suport tècnic portaran associats els altres documents i materials tècnics que s'escaiguin d'acord amb l'apartat 2.4: el document de preguntes més freqüents (semestralment), el seguiment de les instàncies proveïdes per la Diputació de Barcelona (anualment) o l'informe final (en el moment de finalització del contracte) i els altres materials que es demanin.

El lliurament dels treballs objecte del contracte es realitzarà mitjançant presentació al registre electrònic de la Diputació de Barcelona adreçat a l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals. Prèviament a la tramitació per registre, el contractista enviarà per correu electrònic la documentació a la persona referent de l'OTPGI per a la seva revisió i validació. Obtingut el vist i blau, l'empresa podrà procedir amb l'entrega via registre.

La presentació dels documents es realitzarà en suport informàtic i en format *word* o *excel*, i *pdf*. Tota la documentació (incloent els annexos) de l'informe executiu, es lliurarà en el seu format original si fos diferent a *word* o *pdf* (*PowerPoint*, full de càlcul, etc.).

La redacció dels documents 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 Barcelona.

Els contractistes haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades, de la Diputació de Barcelona en la totalitat de la documentació relativa al suport tècnic. Així mateix, la imatge corporativa de la de Diputació de Barcelona serà inclosa en totes aquelles activitats de difusió i comunicació que pugui realitzar el contractista.

És necessari que el format i l'estructura de la documentació permeti portar a terme una presentació institucional a l'ens local. Per això, haurà de figurar també el logotip municipal o bé l'espai per a la seva incorporació als documents elaborats, seguint les indicacions de la Diputació de Barcelona, en aquelles activitats i accions del suport tècnic que siguin propis de cada municipi.

Amb aquest objectiu, la Diputació de Barcelona i els ens locals facilitaran al contractista els corresponents logos actualitzats i en un format amb una resolució adequada tant per a paper com per a visualització en pantalla (jpg, png, tiff).

Aquesta presentació institucional la farà sempre la Diputació de Barcelona, comptant, si així es considera escaient, amb la col·laboració del contractista, i amb les pautes i criteris que, per aquest efecte, determini la Diputació de Barcelona

7. SEGUIMENT I SUPERVISIÓ DEL CONTRACTE

La Diputació de Barcelona es reserva el dret a fer els controls, seguiments i supervisions de les intervencions que consideri oportuns. La cap de l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals, com a responsable del contracte, o la/es tècnica/es que designi com a referents, podran assistir a les reunions de coordinació, a les trobades amb els ens locals o a qualsevol actuació relacionada amb la prestació del servei.

A aquests efectes, el seguiment i supervisió del contracte consistirà bàsicament en la convocatòria de reunions de seguiment, revisions parcials de documents amb l'ens locals i seguiment del compliment dels terminis acordats.

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0028654
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de Prescripcions Tècniques 2025/0028654

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Raquel Alcantara Cisneros (TCAT)	Tècnica	Signa	29/09/2025 17:08
Carola Castellà Josa (TCAT)	Cap de l'Oficina Tècnica de Participació per als Governs Locals	Signa	30/09/2025 08:17

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
e8c4730feeac847e0459	https://seuelectronica.diba.cat	

