

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS APLICABLE A LA
CONTRACTACIÓ DEL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ PER A LA SELECCIÓ
D'EMPRESSES PER ALS SERVEIS D'INNOVACIÓ, INTEGRITAT I TRANSFORMACIÓ
DIGITAL ORIENTATS ALS ENS LOCALS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA,
PROMOGUDA PER LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA, DIVIDIT EN 2 CATEGORIES**

Exp. 2024/0027829

Índex

1.	Antecedents	3
2.	Objecte.....	4
3.	Abast	5
4.	Descripció dels serveis inclosos en el contracte	5
4.1.	<i>Categoria 1. Serveis de desplegament de serveis digitals, orientació a la dada i intel·ligència artificial</i>	<i>6</i>
4.2.	<i>Categoria 2. Serveis orientats a la millora en la gestió de la transparència, del dret d'accés a la informació pública i en l'àmbit dels sistemes d'integritat institucional municipals.</i>	<i>10</i>
5.	Equip de treball corresponent a l'empresa contractista	13
6.	Seguiment dels contractes específics.....	17
6.1.	<i>Reunions de direcció</i>	<i>18</i>
6.2.	<i>Reunions tècniques de seguiment</i>	<i>19</i>
6.3.	<i>Dades d'evolució i seguiment</i>	<i>19</i>
7.	Finalització del servei (contracte específic)	20
8.	Acords de Nivell de Servei (ANS).....	20
9.	Penalitats	22
10.	Altres obligacions i compromisos del contractista	23
Annex 1 - Categoria 1. Serveis de desplegament de serveis digitals, orientació a la dada i intel·ligència artificial.....		25
Annex 2 - Categoria 2. Serveis orientats a la millora de la gestió de la transparència, del dret a la informació pública i en l'àmbit dels sistemes d'integritat institucional municipals.....		31

1. Antecedents

L'Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial (en endavant ABGALCT) de la Diputació de Barcelona té com a missió impulsar determinats projectes i polítiques públiques d'especial transcendència i valor afegit, en els quals, tant des d'una perspectiva digital, organitzativa com formativa, és adequat introduir sempre un biaix transformador i innovador com a element diferencial i amb vocació transversal de servei públic en clara orientació cap a l'interès general.

Aquesta visió transformadora requereix d'un enfocament asimètric, no uniforme, per tant, diferenciat en relació a la realitat territorial de la província. Això obliga a una adaptació constant a cada realitat concreta per tal de fer de la cohesió territorial, des de la mateixa fase de disseny dels serveis, un objectiu i una voluntat de treball constant i progressiu.

El Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local (en endavant Gabinet) de l'ABGALCT té com a objectiu impulsar el procés de modernització, simplificació i Transformació digital de l'administració municipal dels municipis i altres ens locals de la província de Barcelona (posant el focus prioritàriament en aquells municipis menors de 20.000 habitants), amb la generació de les condicions i la provisió dels instruments, processos, eines i serveis que afavoreixin una relació més eficient, oberta i transparent amb la ciutadania; potenciant l'ús dels mitjans electrònics que permeti a aquesta un major control i seguiment de la definició i gestió de les polítiques públiques i de l'actuació dels seus representants.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, s'orienta a reforçar els àmbits de gestió del Gabinet, per facilitar el desplegament de la seva proposta de serveis recurrents als ens destinataris, amb l'objectiu que aquests desenvolupin les seves competències amb el nivell de qualitat que requereix la ciutadania.

D'aquesta manera, s'han dissenyat, per a cada categoria identificada, uns models de treball homologats, que serviran de guia per a la prestació de les tasques incloses a cada contractació específica.

Aquests models de treball han sigut determinats i es mantenen pel Gabinet, i són susceptibles d'actualització, amb la finalitat de la millora continua dels serveis prestats als ens locals beneficiaris de la província de Barcelona. Els contractistes s'hauran d'adequar, en tot moment, al model de treball homologat vigent, el detall del qual s'indicarà en el Plec de condicions tècniques particulars determinat per a cada contracte específic.

Les especificacions que figuren en el present document s'ajusten al que es preveu a l'article 126, *Regles per a l'establiment de prescripcions tècniques*, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament

jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

2. Objecte

L'objecte del Plec de Prescripcions Tècniques és fixar les condicions de com s'hauran de realitzar les prestacions relatives als serveis d'innovació, integritat i transformació digital orientats als ens locals de la província de Barcelona.

Aquestes prestacions s'han dividit en les dues categories següents:

- Categoria 1. Serveis de desplegament de serveis digitals, orientació a la dada i intel·ligència artificial.

S'estableixen dins d'aquesta categoria els serveis següents:

- a) **Serveis SeTDIBA.** Diagnosi de la metodologia eSET, així com de les eines, processos, instruments o serveis digitals vinculats a la mateixa.
- b) **Dades obertes i orientació a la dada.** Serveis de suport per a les activitats orientades al desplegament de les dades obertes i el govern de la dada al món local.
- c) **Intel·ligència Artificial.** Serveis de suport a través de la realització de les corresponents proves de concepte, per al desplegament d'iniciatives d'IA al món local.

- Categoria 2. Serveis orientats a la millora de la gestió de la transparència, del dret a la informació pública i en l'àmbit dels sistemes d'integritat institucional municipals.

S'estableixen dins d'aquesta categoria els serveis següents:

- a) **Govern Obert.** Desplegament del model de gestió de la transparència i l'accés a la informació pública als ens locals.
- b) **Bon Govern.** Desplegament del model de governança dels sistemes d'integritat institucional i bon govern als ens locals.

Seguint les condicions fixades en el Plec de Clàusules Administratives Particulars que regeixen la present contractació, es procedirà a la selecció de les diferents empreses interessades, per a cadascuna de les dues categories en les quals s'ha dividit l'objecte del contracte.

El present Sistema Dinàmic d'Adquisició (SDA) no suposa una obligació de despesa de part de la Diputació de Barcelona, atès que aquesta sempre vindrà determinada en funció de les sol·licituds efectuades pels municipis i altres ens locals de la província de Barcelona.

Els contractes específics s'adjudicaran a l'empresa que realitzi la millor oferta, d'acord amb les condicions fixades en la clàusula 3 del plec de clàusules administratives particulars.

3. Abast

L'abast de la prestació, en relació a les 2 categories en els quals es divideix el SDA, és el següent:

- a) Identificació prèvia de les necessitats via diagnosi de la situació real de l'ens sol·licitat destinatari del recurs de Catàleg.
- b) Elaboració de l'estratègia i Pla de desplegament de les mesures per cobrir les necessitats detectades.
- c) Serveis de suport, diagnosi i/o desplegament d'acord amb el pla de desplegament.
- d) Informe final d'execució.

Els ens potencialment destinataris dels serveis inclosos dins de l'abast de l'SDA són els ubicats a la província de Barcelona, en concret:

- a) Els ajuntaments de fins a 20.000 habitants i qualsevol altre ens, sigui quina sigui la seva formulació legal, que formin part del seu sector públic vinculat.
- b) Les Entitats Municipals Descentralitzades (EMD), les Mancomunitats, els Consorcis i els Consells Comarcals.

Resten excloses expressament de l'abast del contracte:

- a) La provisió, als ens relacionats anteriorment, d'aquells elements de maquinari associats al desplegament de les conclusions de les diagnosi efectuades, com podrien ser ordinadors, escàners, impressores, lectors de targetes o qualsevol altre material fungible, així com qualsevol altre cost econòmic que tingui relació amb l'adquisició de llicències i/o el manteniment derivat de cap programari que es pugui relacionar amb els serveis objecte d'aquesta contractació.
- b) Qualsevol infraestructura o cost derivat, que sigui necessària per al desplegament, en qualsevol entorn, de part o la totalitat d'alguns dels serveis identificats en els corresponents contractes específics que es puguin formalitzar a partir del present SDA.
- c) El funcionament correcte dels serveis tecnològics a implantar, la responsabilitat del qual recau en la Diputació de Barcelona en relació als propis, i als responsables finals dels serveis en aquells casos que s'hagin integrat a la solució global els que proveeixen altres entitats o actors econòmics.

4. Descripció dels serveis inclosos en el contracte

La prestació dels diferents serveis de suport s'ha de realitzar d'acord amb les condicions següents:

- L'horari de realització s'ajustarà als horaris i disponibilitats del personal dels ens locals (en relació als empleats públics i càrrecs electes que hagin de participar en el projecte).

En quant als dies festius són els que es declaren com a tals a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), exceptuant les festes locals, que atesa la distribució territorial dels ens a la província de Barcelona, variaran segons la població en la qual s'estiguin prestant els serveis, sense que aquest fet hagi de produir alteracions en la disponibilitat del servei.

La resta de dies que no tinguin la consideració de festius, per tant dies laborables, s'aplicarà l'horari següent:

- De 09.00 h a 14.00 h i de 15.30 a 20:00 h, de dilluns a dijous no festius.
- De 8.30 h a 14.30 h divendres no festius a la ciutat de Barcelona i durant l'horari d'estiu aplicable a la Diputació de Barcelona.

Aquest serà l'interval horari dels del qual es comptabilitzaran els acords de nivell de servei establerts en aquest Plec.

Pel que fa al cas concret de les sessions de capacitació a l'ens, podran ser programades dins de la franja horària següent:

- De 08.00 h a 20.00 h, de dilluns a divendres no festius.
- La Diputació de Barcelona podrà variar la periodicitat de les tasques i visites als ens locals destinataris per tal d'adaptar-les de manera particular a casos concrets, o bé per millorar el funcionament del servei i, sempre amb l'objectiu de garantir les accions a realitzar.
 - Les tasques de suport, desplegament, capacitació, reunions, suport als usuaris dels ens locals i de seguiment del procés de diagnòstic, que s'hagin de portar a terme durant l'execució dels contractes específics, i a realitzar durant la vigència del contracte, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, d'acord a allò que s'estableixi per a cada contracte específic. El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol de les dues modalitats, sense que això generi cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.
 - La determinació dels terminis màxims d'execució s'indicarà en el corresponent contracte específic.
 - La durada de les sessions diàries de suport serà d'un màxim de 8 hores, dins de l'horari de servei establert.

4.1. Categoria 1. Serveis de desplegament de serveis digitals, orientació a la dada i intel·ligència artificial

Forma part de l'objecte de la present Categoria els serveis de suport en els 3 àmbits següents:

- *Serveis SeTDIBA*: diagnosi de la metodologia eSET, així com de les eines, processos, instruments o serveis digitals vinculats a la mateixa.
- *Dades obertes i orientació a la dada*: serveis de suport per a les activitats orientades al desplegament de les dades obertes i el govern de la dada al món local.
- *Intel·ligència Artificial*: serveis de suport a través de la realització de les corresponents proves de concepte i per al desplegament d'iniciatives d'IA al món local.

4.1.1. Serveis SeTDIBA

Context de la prestació

eSET és un model comú de treball que permet als ens usuaris compartir un model de treball i de recursos, que els hi ajuda a optimitzar les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), així com a rendibilitzar costos i millorar els serveis als seus ciutadans.

La seva implantació dota al treballador públic d'uns nous hàbits de treball, de recursos per ser més eficients en les seves tasques diàries i d'unes capacitats per enfortir el seu potencial i ser un dels agents que impulsin i mantinguin la necessària transformació digital de les administracions públiques.

D'aquesta manera s'impulsa la digitalització integral dels processos de l'ens impulsant un canvi d'hàbits sota un model de treball normalitzat i transversal i l'estructuració de la informació sota criteris objectius, homogenis i compartits per a tothom.

La metodologia SeTDIBA és una adequació de la metodologia eSET a la realitat territorial i organitzativa dels ens locals de la província de Barcelona. A través de la mateixa es proveeix als ens locals de serveis de suport per implantar mètodes de treball comuns, d'accés a eines tecnològiques i de l'atenció per a la seva utilització continuada.

En el marc de la implantació de la metodologia de treball SeTDIBA, la Diputació de Barcelona ofereix als ens locals:

- Eines de gestió digital (registre, gestor d'expedients i gestió d'òrgans col·legiats).
- Suport a la diagnosi de metodologies de treball, en concret, en la metodologia de treball e-SET.
- Serveis de suport i acompanyament en els processos de gestió digital.

Actualment hi ha identificats un total de 183 ens locals beneficiaris de la metodologia de treball SeTDIBA, dels quals, 115 ja la tenen implantada.

La tipologia de les actuacions recurrents a desenvolupar dins del servei de suport, sempre seran guiades i referenciades sobre el model homologat pel Gabinet:

- Tasques de diagnosi i suport a la migració de dades a les eines proveïdes per la Diputació de Barcelona.
- Tasques de diagnosi i suport en el canvi d'eines de gestió digital, així com en el seguiment als ens locals beneficiaris de la metodologia SeTDIBA.
- Suport per a la implantació de la metodologia e-SET i de les eines incorporades al model SeTDIBA.
- Actuacions de millora de la gestió digital i de simplificació administrativa.
- Activitats de promoció i capacitació del canal digital entre la ciutadania potencialment usuària dels serveis, així com d'acompanyament en la tramitació digital amb el seu ens de referència.
- Tasques d'anàlisi i tractament de dades per a la migració de dades entre sistemes d'informació.

Tipus de tasques que poden incloure aquestes actuacions:

- Reunions de coordinació, inici de l'actuació i presentació de resultats.
- Extracció d'indicadors i elaboració d'informes de diagnosi, seguiment i suport.
- Elaboració de propostes de pla d'acció.
- Divulgació i capacitació per assolir els objectius identificats en el pla d'acció.
- Suport als usuaris en la resolució de dubtes sobre la metodologia, gestió d'incidències i ús de les eines vinculades en tot moment al model desplegat.
- Acompanyament en la posada en marxa d'eines de gestió digital.
- Revisió de circuits de treball d'acord amb la metodologia.
- Anàlisi i tractament de dades a migrar als sistemes oferts en el marc de SeTDIBA.
- Seguiment i suport als usuaris de l'ens local en l'assoliment dels objectius identificats en el pla d'acció.

4.1.2. Dades obertes i orientació a la dada

Context de la prestació

La Diputació de Barcelona disposa d'un model de treball per a la governança de les dades, publicat a Local.IA i que fa de guia i serà a través del qual es presta suport per al seu desplegament dins l'àmbit de la província de Barcelona.

Aquest marc conceptual, anomenat Local.IA, es troba en obert a l'adreça web següent: <https://www.diba.cat/ca/web/local-ia/inici>. Serà a través d'aquest model, que fa de guia, a través del qual es determinen les pautes de desplegament de la proposta de Governança de la dada a territori.

Tipologia de les actuacions recurrents a desenvolupar dins del servei de suport, guiades i referenciades sobre el model homologat pel Gabinet:

- Diagnosi de la situació actual: actius de dades i identificació dels punts febles i forts.
- Elaboració de l'estratègia per a desplegar el govern de la dada, l'obertura de dades públiques i impulsar l'orientació a la dada en l'organització.
- Elaboració de l'inventari de dades i/o el catàleg de metadades en un àmbit concret.
- Accions de sensibilització de l'organització en dades obertes i orientació a la dada.
- Organització d'activitats de foment i reutilització de dades obertes que tinguin per objectiu la millora dels serveis i les polítiques públiques.
- Suport en la definició, disseny i execució de quadres de comandament.
- Elaboració de materials, guies i models de documents per a facilitar el desplegament del govern de la dada municipal: procediment de publicació de dades, procediment d'anàlisi de la qualitat de conjunts de dades, procediment de valoració d'impacte en la protecció de dades de caràcter personal.
- Anàlisi i disseny de models de dades sobre un àmbit temàtic concret.

Tipus de tasques que poden incloure aquestes actuacions:

- Reunions de coordinació, inici de l'actuació i presentació de resultats.
- Elaboració d'informes de diagnosi, seguiment i de suport.
- Elaboració de propostes de pla d'acció.
- Divulgació, capacitació per a assolir els objectius identificats en el pla d'acció.
- Suport en el desplegament d'iniciatives d'orientació a la dada i dades obertes.
- Aplicació dels principis i metodologies de govern de la dada a un àmbit o repte de dades concret.
- Definició de metodologies i elaboració de materials i procediments vinculats al desplegament de les dades obertes i govern de la dada.
- Anàlisi i disseny de models de dades sobre un àmbit temàtic en concret.

4.1.3. Intel·ligència Artificial

Context de la prestació

La Diputació de Barcelona disposa d'un model de treball o marc conceptual pel desplegament de materials i casos d'ús d'aplicació de la IA (proves de concepte) d'IA, així com pel desplegament de la IA en els ens locals dins de l'àmbit de la província de Barcelona.

Aquest marc conceptual, anomenat Local.IA, es troba en obert a l'adreça web següent: <https://www.diba.cat/ca/web/local-ia/inici>. Serà a través d'aquest model, que fa de guia, a través del qual es prepararan les proves de concepte i el seu desplegament a territori.

Tipologia d'actuacions recurrents a desenvolupar dins del servei de suport, que sempre seran guiades i referenciades sobre el model homologat pel Gabinet:

- Identificació del full de ruta per a prioritzar projectes d'IA i hiperautomatització de processos en el món local.
- Execució i documentació de proves de concepte amb impacte en la prestació de serveis digitals, dades obertes, orientació a la dada, bon govern, govern obert i integritat institucional, d'acord amb el model de prova de concepte elaborat pel Gabinet.
- Coordinació, supervisió, anàlisi i desplegament de les proves de concepte en el territori, incorporant formació, elaboració d'instruccions i actuacions de seguiment per assegurar la gestió del canvi, d'acord amb el model de desplegament documentat pel Gabinet en cada cas.
- Elaboració de materials, guies, procediments i models metodològics per aprofundir en el model desplegament de la IA a la província, d'acord amb el model de treball homologat.
- Elaboració de la documentació per al registre i l'avaluació de la necessària transparència algorítmica de les proves de concepte d'acord amb els models proposats pel Gabinet.
- Organització d'activitats de foment, capacitació i reutilització d'iniciatives d'IA que tinguin per objectiu la millora dels serveis i les polítiques públiques.

Tipus de tasques que poden incloure aquestes activitats:

- Reunions de coordinació, inici d'actuacions i presentació de resultats.
- Anàlisi dels casos d'ús d'aplicació de la IA, identificació dels aspectes a revisar i del grau d'ajust de l'algorisme a les necessitats que es volen resoldre.
- Divulgació i capacitació en l'àmbit de la IA.
- Suport i acompanyament en la definició del pla d'acció en matèria d'IA.
- Suport als usuaris de proves de concepte que despleguen IA al món local.
- Programació i organització d'activitats.
- Elaboració de materials en casos de necessària actualització del model de treball homologat vinculat.

4.2. Categoria 2. Serveis orientats a la millora en la gestió de la transparència, del dret d'accés a la informació pública i en l'àmbit dels sistemes d'integritat institucional municipals.

Forma part de l'objecte de la present Categoria el serveis de suport en els dos àmbits següents:

- **Govern Obert:** desplegament del model de gestió de la transparència i l'accés a la informació pública als ens locals.
- **Bon Govern:** desplegament del model de governança dels sistemes d'integritat institucional i bon govern als ens locals.

4.2.1. Govern Obert

Context de la prestació

Les Administracions Públiques, per complir les finalitats de l'interès públic en benefici del conjunts dels ciutadans, han de donar compte a la ciutadania de la seva activitat i de la gestió dels recursos públics que s'han posat al seu abast, d'acord amb el principi de responsabilitat.

Els principis o eixos bàsics per portar-lo a terme són la transparència i el dret d'accés a la informació pública permeten avaluar la qualitat democràtica del funcionament de les Administracions Públiques.

La Diputació de Barcelona disposa d'un model de treball homologat dins l'àmbit del govern obert, a través del qual, de manera guiada, es presten els serveis recurrents de suport als ens local de la província de Barcelona, i que es concreta en les línies següents:

- Suport a la gestió de la millora de la publicitat activa i dels indicadors de transparència municipal.
- Suport a la millora de la gestió de l'accés a la informació pública.
- Suport i gestió per a l'automatització dels indicadors d'informació de la transparència.

Actualment un total de 108 ens locals son beneficiaris d'aquestes línies de suport.

Tipologia d'actuacions recurrents a desenvolupar dins del servei de suport, que sempre seran guiades i referenciades sobre el model homologat pel Gabinet:

- Diagnosi i suport en la gestió de la publicitat activa i dels indicadors de transparència i l'accés a la informació pública municipal.
- Activitats de millora de la gestió de la publicitat activa i dels indicadors de transparència i l'accés a la informació pública municipal.
- Activitats de promoció i formació de la gestió de la publicitat activa i dels indicadors de transparència i l'accés a la informació pública municipal.
- Activitats d'acompanyament a la ciutadania en informació de publicitat activa, indicadors de transparència i en accés a la informació pública.
- Actuacions d'anàlisi sobre l'automatització d'indicadors d'informació de la publicitat activa i indicadors de transparència.
- Suport en la diagnosi sobre metodologies de millora de la gestió de la publicitat activa i indicadors de transparència i l'accés a la informació pública.
- Suport en la diagnosi per identificar, definir, dissenyar i executar quadres de comandament.
- Seguiment i avaluació d'estàndards d'eficiència i publicitat activa, indicadors de transparència proposats per altres entitats o organitzacions, públiques o privades.

- Elaborar o adaptar documents tècnics i altres instruments vinculats als àmbits identificats.

Tipus de tasques que poden incloure aquestes actuacions:

- Reunions vinculades a les activitats encomanades.
- Tasques de diagnosi i anàlisi.
- Elaboració de diagnosi, informes, propostes d'acció, seguiments.
- Disseny i realització d'accions de sensibilització, difusió, comunicació, canvi cultural i capacitació per assolir els objectius identificats al pla d'acció.
- Suport en la resolució de dubtes vinculades a les actuacions.
- Anàlisi i disseny de processos de gestió de la publicitat activa, indicador de transparència i de l'accés a la informació pública.
- Proposar millores en els models de treball emprats.
- Proposar l'activació d'automatització de la publicació de publicitat activa i dels indicadors de publicitat activa, fomentant de l'ús de les dades obertes.

4.2.2. Bon Govern

Context de la prestació

Les Administracions Públiques, per complir les finalitats de l'interès públic en benefici del conjunts dels ciutadans, han de donar compte a la ciutadania de la seva activitat i de la gestió dels recursos públics que s'han posat al seu abast, d'acord amb el principi de responsabilitat.

La Diputació de Barcelona disposa d'un model de treball dins de l'àmbit del Bon Govern, que fa de guia i serà a través del qual es prestin serveis de suport als ens locals de la província de Barcelona.

Tipologia d'actuacions recurrents a desenvolupar dins del servei de suport, sempre guiades i referenciades sobre el model homologat pel Gabinet:

- Diagnosi de situació, identificació del pla d'acció per al desplegament d'iniciatives de bon govern.
- Elaboració de l'estratègia per a desplegar els instruments i accions necessàries per impulsar la integritat institucional al món local.
- Suport en el desplegament d'un sistema intern d'informació i a dotar-se dels elements que el conformen.
- Analitzar i avaluar solucions per validar la seva adaptació al món local.
- Proves de concepte per oferir millores dels serveis oferts al món local.
- Assessorament en matèria de bon govern.
- Suport especialitzat en l'ús del servei i resolució de dubtes.
- Prestar un servei que permeti una gestió integral de les alertes rebudes.
- Activitats de promoció, capacitació, sensibilització de l'organització en integritat i ètica pública.

- Organització d'activitats que fomentin la integritat i l'ètica pública.
- Suport en la diagnosi per identificar, definir, dissenyar i executar quadres de comandament.
- Elaboració de materials, guies, models d'instruments i documents per facilitar el desplegament de la integritat institucional al món local.
- Activitats de difusió i apropament de la ciutadania als sistemes d'integritat institucional.
- Suport especialitzat en l'aplicació de metodologies de millora de la gestió de la integritat institucional i bon govern.
- Anàlisi d'estàndards d'eficiència i millora del bon govern.

Tipus de tasques que poden incloure aquests actuacions:

- Reunions vinculades a les activitats encomanades.
- Elaboració de diagnosi, informes, propostes d'acció, seguiments.
- Disseny i realització d'accions de sensibilització, difusió, comunicació, canvi cultural, i capacitat per assolir els objectius identificats al pla d'acció.
- Suport especialitzat en la resolució de dubtes vinculades a les actuacions.
- Anàlisi i disseny de processos de gestió.
- Proposar millores en els models de treball.
- Suport especialitzat en la parametrització i ús dels serveis. vinculats

5. Equip de treball corresponent a l'empresa contractista

Aquesta clàusula és d'aplicació a les dues categories en què s'ha configurat el SDA i a cadascun dels contractes específics.

A continuació s'enumeren els 2 perfils professionals requerits per a l'execució dels contractes específics.

En funció de la dimensió de les actuacions incloses en cada contracte específic, les tasques a realitzar per aquests 2 perfils podran ser desenvolupades per una mateixa persona.

Cap de projecte

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part del Gabinet es designarà una persona que realitzarà funcions anàlogues.

Serà funció del Cap del projecte del contractista conèixer en profunditat les prestacions cobertes i assegurar que tot el personal de l'empresa que participa en el contracte disposi dels coneixements adients i assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

Al Cap de projecte se li requerirà qualsevol llicenciatura o grau universitari, així com una experiència mínima de 3 anys en la gestió de projectes de naturalesa anàloga, i realitzarà, com a mínim, les funcions següents:

- Definició del pla d'acció o de desplegament que servirà a través del model homologat pel gabinet per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte específic. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat pel Gabinet.
- Seguiment dels serveis per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determini el coordinador del Gabinet.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe de seguiment que resumirà les prestacions proporcionades, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla, tot garantint la qualitat dels procediments, tasques realitzades i documentació lliurada, d'acord amb les directrius del Gabinet.
- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic de la contractista i els equips tècnics del Gabinet i de l'ens local.
- Comunicar periòdicament l'estat de situació del contracte.
- Transmetre a l'equip tècnic de la contractista les directrius per a la correcta execució del contracte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti el Gabinet.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte que convoqui el Gabinet.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Assistència a la primera i última reunió amb l'ens local.
- Assistència a les presentacions d'informes o resultats a l'ens local.

El percentatge de dedicació del Cap de projecte, en relació a la seva jornada laboral, s'haurà d'ajustar segons les prescripcions tècniques de cada contracte específic.

Tot i això ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat de les actuacions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

Perfil Tècnic

El contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte específic del nombre de tècnics suficients per garantir l'execució i qualitat del servei, amb un nivell de

dedicació en relació a la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Es concretarà en el document de licitació el nombre de tècnics requerits per cada contracte específic.

Els tècnics adscrits al contracte hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del corresponent contracte específic, així com assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que la prestació no es vegi afectada per augments esporàdics del nombre d'incidències o de consultes concretes.

Als tècnics se'ls hi requerirà qualsevol llicenciatura o grau universitari, així com una experiència mínima de 3 anys com a consultor tècnic en la implantació d'actuacions de naturalesa anàloga, i assumiran, com a mínim, les tasques següents:

- Realització de tasques d'acord amb els serveis contractats.
- Resolució d'incidències i consultes.
- Elaboració de la documentació de les actuacions i desplegaments.
- Per aquelles tasques que requereixin treball de camp a l'ens local, seran persones que reuneixin habilitats comunicatives, relacionals i de gestió de projectes.
- En ser persones que tindran contacte directe amb el personal de l'ens local hauran de tenir habilitats per empatitzar amb els interessats, per poder recollir tots aquells elements subjectius bloquejants que es puguin observar sobre el terreny, sempre relatius a l'objecte i abast de l'actuació, i des de la màxima neutralitat emocional.
- Així com totes aquelles altres tasques que identificades en el present Plec de prescripcions tècniques no siguin competència del Cap de Projecte.

Tots els membres de l'equip de treball tindran un bon nivell de coneixement de la llengua catalana, equivalent al nivell elemental B1, dels determinats pel Consorci de Normalització Lingüística de Catalunya (competència bàsica que permet comunicar-se amb un cert grau d'autonomia oral i escrita en situacions diverses), per dur a terme la seva participació en les activitats de suport.

L'equip de treball haurà de conèixer el funcionament de les metodologies, eines, serveis, instruments, protocols i procediments utilitzats en qualsevol de les dues categories establertes, homologades prèviament pel Gabinet i base guiada sobre la qual es desplegaran els serveis recurrents inclosos en aquesta licitació.

El contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el seu personal, a fi que en cap supòsit la prestació resti sense cobrir.

Sessions informatives per al personal de les empreses

El Gabinet realitzarà, sense cap tipus de cost econòmic per a les empreses incorporades al SDA, la convocatòria d'una sessió mensual per donar a conèixer a les de nova incorporació, els models de treball homologats pel Gabinet i en base als quals s'hauran de realitzar les tasques incloses a l'objecte del contracte

Aquesta sessió per compartir el model a les empreses interessades podrà ser individual o col·lectiva, en funció de les adhesions que es vagin produint durant la vigència de l'SDA i dels recursos que calgui desplegar, i podrà ser en format presencial o telemàtic, sempre en base a criteris tècnics o d'oportunitat determinats pel Gabinet. Les sessions tindran una durada mínima de 4 hores i màxima de 8 hores, en funció del contingut a tractar en cada convocatòria i del nombre d'empreses participants. En tot cas, la durada final serà fixada prèviament a la convocatòria pel Gabinet.

En aplicació del criteri d'adjudicació 4 fixat en la clàusula 1.11 del Plec de Clàusules Administratives Particulars **"Valoració qualitativa dels contractes específics executats prèviament"**, totes les empreses seleccionades per participar en la licitació dels contractes específics hauran d'haver realitzat aquesta sessió prèvia a la licitació d'un nou contracte.

Tenint en compte aquest criteri les empreses que renunciïn expressament a la sessió per compartir el model no disposaran de la puntuació inicial màxima prevista de 30 punts, que podrà ser reduïda en funció de les avaluacions realitzades en els corresponents contractes específics en els quals hagi pogut participar anteriorment.

L'empresa seleccionada té l'obligació i la responsabilitat de transferir el coneixement generat durant la sessió per compartir models a tots els tècnics que participaran en les diferents contractes específics, així com gestionar en el temps aquest coneixement entre el seu personal tècnic.

Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

Amb caràcter general i en relació a l'equip de treball determinat, en el seu conjunt, el contractista ha de tenir present:

- Correspon exclusivament al contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució de cada contracte específic, sense perjudici de la verificació per part del Gabinet de l'acompliment d'aquells requisits.
- El contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no

alterar el bon funcionament del contracte específic, informant en tot moment al Gabinet.

- El contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte específic, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivades de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- El contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte específic desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec objecte del contracte específic.
- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, el Gabinet podrà demanar la seva substitució al contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional de que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir el contractista en la seva proposta tècnica, d'acord amb el que s'estableix en la clàusula 3.1 del PCAP.
- Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada al Gabinet amb una antelació mínima de 1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.
- El contractista haurà d'informar al Gabinet de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal del contractista haurà de ser aprovada pel Gabinet.

6. Seguiment dels contractes específics

Aquesta clàusula és d'aplicació a les dues categories en què s'ha configurat el SDA i a cadascun dels contractes específics.

A títol merament informatiu, donat que és una tasca pròpia de la Diputació de Barcelona, la contractista ha de saber que el Gabinet designarà entre els seus tècnics la persona responsable de la coordinació de cada contracte específic.

Les seves funcions seran:

- Contactar i entrevistar-se inicialment amb l'ens local per acotar l'abast de la seva petició i de les actuacions a desenvolupar.
- Fixar i assistir, com a mínim, a la reunió inicial i final a l'ens local.

- Presentar l'equip tècnic del Gabinet a l'ens local i a l'empresa contractista.
- Actuar amb l'ens local en cas d'observar manca de diligència per part de l'empresa contractista.
- Resoldre les possibles discrepàncies que es puguin donar entre l'ens local i l'empresa contractista.
- Fixar i assistir a les presentacions d'informes o resultats a l'ens local.
- Validar la documentació generada per l'empresa contractista.
- Acordar el seguiment del contracte específic amb el Cap de projecte.
- Validar les fites intermitges del projecte.
- Prendre decisions sobre desviacions esdevingudes durant la marxa del projecte.
- Validar el tancament del projecte.

També a títol merament informatiu, donat que és una responsabilitat pròpia dels ens locals, la contractista ha de saber que aquest designarà una persona de referència per al projecte i que actuarà, amb caràcter general, com a interlocutor principal, tant del Gabinet com de la pròpia empresa contractista.

Les seves funcions seran:

- Concretar l'abast final del projecte d'acord amb el Gabinet.
- Assistir i coordinar les reunions a celebrar, siguin amb el Gabinet, la contractista o les que es facin conjuntament, sigui en modalitat telemàtica o presencial i, en aquest segon cas, habilitant les instal·lacions de l'ens local necessàries per dur-les a terme.
- Valorar els serveis prestats pel contractista de forma objectiva en base a la seva capacitat professional i a l'atenció personalitzada realitzada durant el projecte.

L'execució de cada contracte específic requerirà de la coordinació del personal de l'empresa contractista, del Gabinet i dels ens locals que estiguin inclosos en el contracte.

Durant l'execució del contracte es realitzaran reunions de direcció i de seguiment i es recopilaran dades sobre la situació del procés d'execució de les tasques incloses a l'objecte i abast del contracte específic.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte específic, sigui quina sigui la seva periodicitat i motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial (sigui a una de les seus de la Diputació de Barcelona a la ciutat de Barcelona o dels ens locals participants del contracte específic) com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics del Gabinet. El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol de les dues modalitats, sense que això generi cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona ni per a cap dels ens locals que participin del contracte específic.

6.1. Reunions de direcció

Amb caràcter periòdic, es realitzaran reunions de direcció, amb l'objectiu d'establir un control sobre el desenvolupament global del servei prestat pel contractista. En aquestes reunions hi participaran, per part de la Diputació de Barcelona, el responsable del contracte específic i, per part del contractista, la persona designada per l'empresa com a responsable del contracte específic.

A aquestes reunions podran assistir-hi altres responsables de la Diputació de Barcelona, dels ens usuaris participants del respectiu contracte específic i, si és el cas, i sempre a proposta del Gabinet, d'altres organismes de caràcter supramunicipal o d'altres administracions públiques relacionades o amb incidència directa sobre la prestació del servei inclòs dins de l'objecte i abast del corresponent contracte específic.

6.2. Reunions tècniques de seguiment

Com a mínim amb caràcter mensual es realitzaran reunions tècniques de seguiment, a les que assistiran els tècnics del Gabinet i els tècnics de la contractista.

A aquestes reunions podran assistir-hi altres responsables de la Diputació de Barcelona, dels ens usuaris participants del respectiu contracte específic i, si és el cas, i sempre a proposta del Gabinet, d'altres organismes de caràcter supramunicipal o d'altres administracions públiques relacionades o amb una incidència directa en la prestació del servei.

Aquestes reunions tècniques de seguiment han de permetre avaluar periòdicament la situació per a cada ens dins del mateix contracte específic, les incidències que s'han generat, revisar criteris de treball i posar en comú novetats, convocatòries de reunions i jornades, o documentació interessant per al servei.

L'objectiu és detectar i reconduir dificultats o disfuncions que sorgeixin en el procés, i crear una dinàmica de gestió col·lectiva del coneixement que potenciï el seu aprofitament i millora.

Abans de cada reunió de seguiment, amb una antelació mínima de 7 dies abans de la data prevista per a la reunió, el contractista lliurarà, en el format requerit pel Gabinet, un informe de seguiment detallat per a cada ens objecte del servei.

Aquest informe inclourà dades referents a l'estat de compliment de la planificació i possibles desviacions, les visites i gestions realitzades i els acords establerts, així com incidències detectades durant el servei, així com les mesures que es considerin necessàries per a la millora del desplegament del servei en cada organització.

6.3. Dades d'evolució i seguiment

Per al seguiment continuat de l'estat de cada contracte específic, el contractista recollirà setmanalment la informació sobre l'evolució del contracte, d'acord amb les directrius facilitades pel Gabinet.

El responsable de l'empresa contractista ha de vetllar perquè els tècnics actualitzin les dades com a mínim setmanalment. En aquest sistema s'hi inclouran les dades incloses a tots els documents tècnics necessaris.

7. Finalització del servei (contracte específic)

Clàusula d'aplicació per a les dues categories establertes i per a cadascun dels contractes específics de l'SDA que es formalitzin.

Acabada l'actuació corresponent, amb la presentació final a l'ens local, es donarà un termini de deu dies laborables per a que el responsable de la coordinació del contracte del Gabinet analitzi la documentació lliurada i pugui formular dubtes, demanar aclariments o proposar alguna esmena.

A la finalització del servei, el contractista haurà de presentar, per a la seva validació final, la documentació d'acord a les prescripcions tècniques del contracte específic.

Un cop el Gabinet validi aquesta documentació, en el seu conjunt, es donarà per executat el corresponent contracte específic.

8. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Clàusula d'aplicació per a les dues categories establertes i per a cadascun dels contractes específics de l'SDA que es formalitzin.

Els ANS permeten obtenir indicadors per avaluar el grau de compliment de cada contracte específic.

El càlcul de l'ANS es realitzarà amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació del servei i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi del contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les incidències i consultes només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic del Gabinet, en cas

contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb la prestació del servei.

Temps de resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista pel canal previst fins que aquesta l'assumeix assignant els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.

Temps de resolució: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista pel canal previst fins que aquesta queda resolta i documentada per l'empresa contractista.

L'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències.

Els ANS identificats computen dins de l'horari ordinari de prestació del servei identificat a la clàusula corresponent del PPT.

S'estableixen, per igual, per a les dues categories, els ANS següents:

8.1. Termini d'execució del contracte

- Es fixa com a ANS el termini d'execució màxim establert en el corresponent contracte específic.

8.2. Valoració de la qualitat del servei per part de l'ens local receptor de la prestació

- En el cas dels contractes que impliquin servei i suport a un ens local en el marc del catàleg de serveis de Diputació de Barcelona, es fixa com a ANS que el contractista no rebi una valoració inferior a 7,5 punts sobre 10 en relació al resultat final de l'últim contracte específic executat. Les puntuacions són individuals per a cada ens receptor de la prestació dins d'un contracte (per aquells casos on en el contracte específic s'ha acumulat més d'un ens), per tant, per superar el mínim establert no es podrà realitzar mitjana de les diferents valoracions quan s'ha acumulat més d'un ens en el mateix contracte específic.

8.3. Entrega de lliurables amb errors

- En el cas dels contractes que impliquen el lliurament de materials, informes, models de documents, tractament de dades o extracció d'indicadors es fixa com a ANS que la documentació es lliuri per a la revisió del Gabinet completa i sense errors, d'acord amb els models facilitats pel GIITDL, en el termini d'execució màxim establert en el corresponent contracte específic.

- Es considerarà que el ANS no es compleix si un cop revisada i identificats possibles errors, el contractista torna a presentar la documentació amb errors, per la qual cosa tot el temps de demora fins a resoldre els errors seran acumulats com a incompliment del termini màxim de lliurament (excepte el temps de revisió imputable al Gabinet), als efectes de l'aplicació de la penalitat prevista.

9. Penalitats

Clàusula d'aplicació per a les dues categories establertes i per a cadascun dels contractes específics de l'SDA que es formalitzin.

En el cas d'incompliment dels ANS per part de l'empresa contractista, i en el supòsit que la Diputació de Barcelona opti per la no-resolució del contracte específic, es preveuen les penalitats que s'indiquen per cada ANS identificat.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes a la facturació del mes calculat. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell mes, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards intermesos.

La quantia màxima de cadascuna de les penalitats no podrà ser superior al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

Cas d'incompliment dels ANS les factures hauran de contemplar les penalitats segons el que es preveu en aquesta clàusula. En concret, per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment:

- Durant les reunions entre el contractista i els tècnics del Gabinet per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- Cas que el Gabinet detecti incompliments en els ANS establerts els comunicarà formalment a l'empresa contractista.
- Durant la reunió de seguiment el contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment el contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part del Gabinet i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà al Gabinet.
- Finalment, en el cas que el Gabinet consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat a l'empresa contractista, així com la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa contractista un termini per presentar al·legacions.

- Cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

S'estableixen, per igual, per a les dues categories, les penalitats següents:

9.1. *Termini d'execució del contracte*

- L'1% de l'import total, IVA exclòs, del corresponent contracte específic, per cada dia laborable de retard, comptats a partir del termini màxim d'execució fixat en el corresponent contracte específic.

9.2. *Entrega de lliurables amb errors*

- El temps de demora fins a resoldre els errors serà acumulat com a incompliment del termini màxim de lliurament (excepte el temps de revisió imputable al Gabinet) per la qual cosa es sumaran els dies a l'ANS previst a l'apartat 8.3 i s'aplicarà la penalitat prevista a l'apartat 9.1 del present Plec.

10. *Altres obligacions i compromisos del contractista*

Clàusula d'aplicació per a les dues categories establertes i per a cadascun dels contractes específics de l'SDA que es formalitzin.

Tota la documentació generada per l'equip de treball serà redactada en català i amb els continguts i forma que estableixi el Gabinet, que passarà a ser propietat de la Diputació de Barcelona. Els materials de suport elaborats en el marc de cadascun dels contractes específics tindran Llicència oberta d'ús d'informació – Catalunya, regulada al DECRET 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

Tots els materials lliurats als ens locals en el marc dels contractes específics respectaran els formats i la imatge corporativa facilitada pel Gabinet. En cap cas, aquests materials incorporaran la imatge gràfica pròpia de la contractista.

Un cop finalitzat el contracte específic, el contractista haurà de facilitar tota la informació i col·laboració necessària en el període transició i devolució del servei implantat al Gabinet.

Durant la prestació del servei, els tècnics designats per la Diputació de Barcelona (siguin del Gabinet o d'altres centres gestors corporatius, o els d'altres administracions públiques participants o col·laboradores en el corresponents contractes específics) es podran incorporar a les diferents actuacions que els integren, als efectes que consideren adient per a la correcta transició i continuïtat del servei.

El contractista està obligat a facilitar a les persones designades pel Gabinet tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic de les prestacions realitzades.

Tanmateix, el personal tècnic designat pel Gabinet per a fer la coordinació de les prestacions contractades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control del contracte, com també, rebent, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels mateixos.

Annex 1 - Categoria 1. Serveis de desplegament de serveis digitals, orientació a la dada i intel·ligència artificial

Per facilitar la comprensió dels serveis recurrents a prestar en els respectius contractes específics, es relaciona a continuació, per a cada tipus de servei previst en aquesta categoria, l'estructura dels models de treball homologats, que serviran de guia per a la prestació de les tasques incloses a cada contractació específica.

Aquests models de treball han sigut determinats i es mantenen pel Gabinet, i són susceptibles d'actualització, amb la finalitat de la millora continua dels serveis prestats als ens locals beneficiaris de la província de Barcelona. Els contractistes s'hauran d'adequar, en tot moment, al model de treball vigent, el detall del qual s'indicarà en el Plec de condicions tècniques particulars determinat per a cada contractació específica.

1. Desplegament de serveis digitals relacionats amb el model de treball SeTDIBA

SeTDIBA és el conjunt de serveis de transformació digital que s'ofereix des del Gabinet i que inclou:

- Implantació del model de treball eSET.
- Implantació de les eines que donen suport al model: registre i gestor d'expedients i integració amb la resta de serveis i sistemes que ofereix la pròpia Diputació o altres administracions, com l'AOC.

Durant la seva implantació, des del Gabinet s'assumeix:

- Impuls del projecte.
- Elaboració de la diagnosi inicial.
- Seguiment de totes les fites.
- Configuració dels sistemes d'informació.
- Suport continuat abans i després de la implantació: resoldre dubtes, incidències o realitzar canvis de configuració bàsica, etc.
- Formació certificada en procediment administratiu, metodologia i eines.
- Despesa de la implantació i del manteniment.

La implantació s'estructura a través de les etapes següents:

- Reunió de Kick off.
- Diagnosi i configuració general.
- Configuració d'usuaris i circuits de signatura.
- Implantació.
- Seguiment i avaluació.
- Finalització de la implantació.

Les fases d'implantació s'organitzen de la manera següent:

- Fase de diagnosi i configuració. Inclou presentació, elaboració de diagnosi i configuració inicial. Inclou les accions de diagnosi organitzativa, l'anàlisi i proposta de la configuració de les eines i l'elaboració de la proposta de desplegament d'acord amb el model SeTDIBA. Aquesta fase requereix de l'elaboració de l'informe de diagnosi i una proposta de desplegament seguint els models proposats pel Gabinet.
- Fase d'arrencada i suport al desplegament. Inclou formació de la metodologia i de les eines, el suport presencial durant les jornades en què s'inicia l'ús del gestor d'expedients, suport tècnic posterior a l'arrencada, realització de sessions de reforç tècnic i supervisió de la consecució dels objectius marcats pel Gabinet d'acord al model SeTDIBA.
- Fase d'avaluació i millora. Avaluació dels indicadors recollits durant el procés i sessió d'avaluació per a la millora conjunta del model. Aquesta fase requereix de l'elaboració de l'informe de finalització.
- Fase de migració. Només en els casos en que sigui necessària. Inclou anàlisi de les dades d'origen, adequació i revisió dels fitxers d'intercanvi d'acord amb les directrius marcades pel Gabinet i revisió de les dades un cop migrades.

2. Desplegament del model de governança de la dada, obertura de dades obertes i orientació a la dada al mon local

En l'àmbit de l'obertura de dades, governança i orientació a la dada disposem (per una captura prèvia de necessitats) de la identificació de les necessitats dels ens locals. En aquest sentit, pel que fa a les principals dificultats dels ens locals, destaquen les franges dels municipis d'entre 10.000 i 20.000 habitants i entre 20.000 i 50.000 habitants com a ens locals que més clarament identifiquen aquesta assistència com a molt necessària. Com a principals mancances, destaquen:

- Suport tècnic per definir una estratègia de desplegament del Govern de la dada.
- Suport tècnic per a identificar l'ecosistema de dades corporatives.
- Suport per desplegar la cultura de la dada a l'organització.
- Suport per a definir i desplegar criteris tècnics (governança de la dada).

En aquest sentit i com a eix vertebrador de part de l'activitat s'haurà de tenir en compte el marc conceptual elaborat per la Diputació de Barcelona, Local.IA.

Local.IA és un ecosistema normatiu, d'instruments, models i recursos de formació i d'assistència que està pensat per ajudar les administracions públiques a desplegar la IA de forma conscient, democràtic, transparent, ètic, sostenible i segur. per desplegar-la, sobretot en allò que fa referència a les dades, necessitem una estratègia orientada a garantir la identificació contínua de les mateixes, vetllant per les dades considerades d'alt valor, sigui econòmic, social o mediambiental.

Per tant, IA i Governança de la Dada estan estretament lligades, d'una banda, perquè la IA requereix de la disponibilitat de grans quantitats de dades ben documentades i de

qualitat; i d'una altra, perquè el marc de treball de governança de la dada, orientat a la metodologia DAMA (que ha esdevingut d'estàndard de facto) i la seva aplicació a l'administració pública ha esdevingut un marc teòric consistent.

En base a l'adaptació de la metodologia DAMA, la proposta d'implantació de les tasques a desplegar en cada contractació específica ha de cobrir les necessitats següents:

- Desplegar el model de governança de la dada en els ens locals. Això implica identificar funcions i responsabilitats i dotar-se dels instruments de gestió bàsics.
- Concretar els processos per a incorporar la supervisió i control de la governança de la dada en l'ADN de les organitzacions.
- Dotar l'organització dels coneixements i les habilitats necessàries per al desplegament del govern de la dada.

L'assistència prevista en desplegament de govern de la dada es focalitza en els tres àmbits següents:

- Establiment de la estratègia de govern de la dada. En aquesta fase es realitza una diagnosi per identificar el nivell de maduresa. Aquesta diagnosi es basa en el model elaborat i publicat a Local.IA per part del Gabinet. El model de diagnosi de maduresa es basa en el Model Alarcos de Millora de Dades (MAMD), juntament amb les normes UNE i la metodologia DAMA. A partir d'aquesta diagnosi s'elabora un pla d'acció pactat amb l'ens local i es defineixen els aspectes bàsics del model de governança i gestió de les dades.

Lliurables esperats:

- Detall de l'avaluació de la maduresa D'acord amb la Guia d'avaluació de la situació actual i el Qüestionari d'avaluació de la situació actual elaborats i publicats pel Gabinet. Identificació del model de governança: rols i funcions,, d'acord amb la guia d'avaluació de la situació actual elaborada i publicada pel Gabinet.
- Pla d'acció per al desplegament del govern de la dada d'acord amb la Plantilla d'informe de resultats elaborats i publicats pel Gabinet.
- Elaboració del catàleg de dades i de gestió de metadades. En aquesta fase es realitza l'inventari dels actius de dades de l'ens local, amb identificació de les principals entitats i atributs i les relacions entre elles, així com l'anàlisi de la qualitat i l'obertura de dades. Aquests lliurables es realitzaran d'acord amb la guia d'implantació de l'inventari d'actius de dades i la plantilla d'inventari d'actius de dades elaborats i publicats pel Gabinet.

Lliurables esperats:

- Inventari d'actius de dades.
- Glossari de termes.
- Plantilla de glossari.
- Definició i avaluació del sistema de qualitat de les dades. La incorporació d'accions concretes per a la millora de la qualitat de les dades permet d'una banda, desplegar projectes que les consumeixen amb confiança en la fiabilitat, completesa, i qualitat de les mateixes. D'altra banda, permet la seva ràpida posada a disposició per a qualsevol necessitat de l'ens.

Lliurables esperats:

- Metodologies per al perfilat i neteja de dades.
- Metodologies per a l'avaluació de la qualitat.
- Facilitar l'accés a un Data Market Place que permeti informar de l'estructura, formes d'accés i grau de qualitat de les dades contingudes als sistemes d'informació corporatius d'àmbit municipal, així com la seva disponibilitat als ens locals.

Tots els lliurables indicats es realitzaran d'acord als models i plantilles elaborades pel Gabinet.

3. Desplegament del model d'implantació al món local de la Intel·ligència Artificial

La base del model de treball orientat al desplegament de la IA al món local és Local.IA. L'accés a la última versió del Framework de treball és <https://www.diba.cat/ca/web/local-ia/inici>

Local.IA és un ecosistema normatiu, d'instruments, guies, models i recursos de formació i d'assistència que està pensat per ajudar les administracions públiques a desplegar la IA al món local de forma responsable, conscient, democràtica, transparent, ètica, sostenible i segura.

Les proves de concepte (PoC) liderades pel Gabinet es centren en validar, a nivell de negoci, els processos de captura de necessitats que es realitzen de forma periòdica entre els ens beneficiaris del servei, amb l'objectiu de mantenir el major nivell de qualitat en la prestació dels serveis públics.

IA i governança de la dada estan estretament lligades, d'una banda, perquè la IA requereix de la disponibilitat de grans quantitats de dades ben documentades i de qualitat; i d'altra, perquè el marc de treball de governança de la dada, DAMA, i la seva aplicació a l'administració pública ha esdevingut un marc teòric consistent ampliable a la governança de la IA. Per tant, Local.IA s'erigeix com a eix vertebrador del govern de la dada i de la IA.

En aquest context, el model de treball homologat a desplegar es compartirà en una reunió inicial entre tècnics de l'ens local i tècnics de Diputació de Barcelona amb l'objectiu de concretar l'abast del projecte, que podrà incloure un o diversos dels àmbits següents:

- Desplegament supervisat de la IA en l'organització d'acord amb de treball Local.IA. Això implica realitzar:
 - Diagnosi de desplegament actual de la IA en l'ens local.
 - Definició dels processos per a incorporar la supervisió i control de la IA en l'ADN de l'organització, d'acord amb el model d'instrucció de supervisió i control publicat a Local.IA.
 - Elaboració de l'inventari i classificació de casos d'ús d'aplicació de la IA.
 - Elaboració del Registre de transparència algorítmica i anàlisis d'impacte.

- Elaboració del Registre de proves de concepte .
Els lliurables seran:
 - Diagnosi de situació actual.
 - Processos de supervisió i control d'acord amb la Guia de supervisió i control i d'acord amb la instrucció de supervisió i control de la IA als ens locals publicats a Local.IA.
 - Pla d'acció general de desplegament de la IA a l'ens local.
 - Inventari de casos d'ús d'IA a l'ens local.
 - Registre de transparència algorísmica i anàlisi d'impacte d'acord amb el model publicat a Local.IA.
 - Registre de proves de concepte d'acord amb el model publicat a Local.IA.
- Identificació i priorització de les oportunitats d'aplicació de la IA a través de tallers participatius i elaboració del pla d'acció per al seu desplegament. Seguint el model de pla d'acció i les plantilles a utilitzar en els tallers d'identificació de casos d'ús d'aplicació de la IA, publicat a Local.IA.
Això implica realitzar tallers participatius i accions de sensibilització utilitzant els models publicats a Local.IA i recopilar els casos d'ús que sorgeixen. Un cop identificats i prioritzats els casos d'ús, implica dimensionar el projecte d'acord amb les plantilles publicades a Local.IA i elaborar la proposta de pla d'acció d'acord amb el model de pla d'acció.
Els lliurables seran:
 - Documentació dels casos d'ús identificats.
 - Pla d'acció de priorització i desplegament dels projectes d'IA.
- Seguint la metodologia publicada a Local.IA Aquest suport implica la definició funcional i la documentació del projecte d'acord amb el model de documentació de proves de concepte publicat a Local.IA. Aquest model inclou definició del problema a resoldre, descripció del funcionament de l'algoritme, identificació tècnica i anàlisi de la solució proposada, anàlisi de les dades d'entrenament, anàlisi de l'impacte en seguretat i marc normatiu i recomanacions.
Els lliurables seran:
 - Documentació de la prova de concepte.
- Suport en l'avaluació de l'impacte. Seguint la metodologia publicada a Local.IA. Aquest suport implica l'anàlisi des de diferents dimensions (seguretat, ètica, normativa, de qualitat de les dades, entre altres) d'un cas d'ús d'aplicació de la IA i l'elaboració de l'informe d'avaluació d'impacte.
Els lliurables seran:
 - Informe d'avaluació de l'impacte.
 - Joc de proves realitzat i mètriques d'avaluació.
- Desplegament d'agents d'IA i proves de concepte en entorns segurs. Seguint la metodologia per a crear agents i assistents amb IA generativa. Aquesta acció implica la realització de tallers de parametrització d'agents amb IA generativa per resoldre problemes, d'acord amb el model publicat a Local.IA.
Els lliurables seran:
 - Documentació descriptiva i d'entrenament de l'agent.
 - Documentació d'avaluació de la precisió de l'agent.

Tots els lliurables indicats es realitzaran d'acord als models i plantilles elaborades pel Gabinet i incloses a Local.IA.

Annex 2 - Categoria 2. Serveis orientats a la millora de la gestió de la transparència, del dret a la informació pública i en l'àmbit dels sistemes d'integritat institucional municipals

Per facilitar la comprensió dels serveis recurrents a prestar en els respectius contractes específics, es relaciona a continuació, per a cada tipus de servei previst en aquesta categoria, l'estructura dels models de treball homologats, que serviran de guia per a la prestació de les tasques incloses a cada contractació específica.

Aquests models de treball han sigut determinats i es mantenen pel Gabinet, i són susceptibles d'actualització, amb la finalitat de la millora continua dels serveis prestats als ens locals beneficiaris de la província de Barcelona. Els contractistes s'hauran d'adequar, en tot moment, al model de treball vigent, el detall del qual s'indicarà en el Plec de condicions tècniques particulars determinat per a cada contracte específic.

1. Desplegament del model de gestió de la transparència, l'accés a la informació pública als ens locals

1.1. Transparència

S'inicia amb una diagnosi del nivell de transparència de l'ens pel que fa al concepte de publicitat activa en el seu portal de transparència (el servei es presta en base a l'estructura del portal de transparència tipus que es proveeix des del Consorci AOC).

En base a la diagnosi prèvia i amb l'objectiu de facilitar a l'ens local la identificació d'aquella informació que haurà d'anar publicant al Portal, i en base als requeriments de la pròpia plataforma i tenint en compte que alguns ítems de transparència són de càrrega automàtica, altres són manuals, i altres, per exemple, es consideren prioritaris des del punt de vista de la ciutadania, es facilita la informació següent:

- Informe de diagnosi del nivell de transparència de l'ajuntament.
- Full de treball del seguiment dels ítems de transparència de l'ajuntament que també incorpora la prioritització de la publicació d'informació d'acord als següents criteris:
 - Prioritat 1 (Alta): Documents/informacions que estan en condicions de ser publicades. Ítems a completar en el proper mes.
 - Prioritat 2 (Mitja): Documents/informacions de menor complexitat en la seva elaboració o modificació. Ítems a completar en els propers dos mesos.
 - Prioritat 3 (Baixa): Documents/informacions de gran complexitat d'elaboració o modificació. Ítems a completar en els propers 3 mesos.
 - Prioritat 4 (No aplica). Ítems que siguin automàtics i que no sigui necessari completar. Un calendari de revisió i de publicació en el portal així com d'enviament de la informació a ens supramunicipals.

El desplegament de l'assistència, per fases, es configura de la manera següent:

- Fase 1: Identificació de les unitats i persones referents de la informació que es tracta en els ítems de transparència. Anàlisi dels ítems de transparència en base

a portal de transparència i web municipal. Retorn del document complet de diagnosi per a la revisió i priorització de tasques a través de l'elaboració del corresponent pla de treball.

- Fase 2: Accions de formació i tallers de sensibilització.
- Fase 3: Punt de control i presentació de l'informe final, presentació de situació i finalització de l'assistència primària. Activació del servei Fem-ho fàcil adreçat a ciutadania.
- Fase 4: Informe de finalització de l'assistència, que es realitzarà 6 mesos després de la presentació de l'informe final, en el que es reflectirà el grau d'assoliment dels objectius inicials i es facilitaran elements de suport continuat en base a les necessitats específiques.

1.2. Accés a la informació pública

Els objectius del servei es basen en un coneixement previ sobre els diferents elements organitzatius que concorren en la seva gestió, així com de les possibles actuacions per fer el desplegament i entrar en una dinàmica de millora contínua.

Les accions de millora busquen optimitzar tots els aspectes identificats pel Síndic de Greuges en el seu darrer informe publicat sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern, amb l'objectiu d'impulsar governs locals transparents i eficients, que siguin propers a la ciutadania.

En aquest sentit l'estructura bàsica de les actuacions a realitzar són les següents:

- Diagnosi i identificació del pla d'acció per adaptar al marc normatiu la gestió de les peticions d'accés.
- Identificar i definir les funcions de la unitat d'informació prevista per la normativa.
- Analitzar i redissenyar o ajustar el procés de gestió de les sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIP).
- Fer accions de sensibilització i canvi cultural entre el personal municipal.
- Facilitar un conjunt de documents que donin suport a la gestió de les SAIP.
- Facilitar campanyes de promoció de l'accés a la informació pública.
- Fer un seguiment del pla d'acció mitjançant un test del sol·licitant ocult (TSO) per tal d'identificar àmbits de millora.

El desplegament de l'assistència, per fases, es configura de la manera següent:

- Fase 1, diagnosi prèvia. Permet conèixer amb precisió quina és la situació de partida de l'ens, en tot allò que fa referència a la gestió del dret d'accés a la informació pública. Això implica la interacció tant amb els tècnics com els electes de l'ens sobre el qual es realitza la diagnosi, que analitza cinc àmbits: estructura interna, anàlisi del procés, modelari, sensibilització i avaluació del Síndic de Greuges a través de l'instrument del Test del Sol·licitant Ocult (TSO). La conjunció de tots els indicadors permet extreure una valoració conjunta sobre el funcionament de l'activitat en el seu desplegament i sobre les accions que s'han de dur a terme per aconseguir els efectes desitjats.

- Fase 2, sensibilització. Implica una immersió en la cultura de la bona administració, amb la realització d'una sessió de sensibilització als treballadors públics i als càrrecs electes. Realitzada al personal de l'ens per explicar la importància del retiment de comptes i que la ciutadania pugui accedir a la informació pública, així com la manera com s'ha de gestionar per aconseguir-ho. Els objectius que es persegueixen son conèixer:
 - a) La importància del dret d'accés a la informació pública.
 - b) Què és l'accés a la informació pública i aspectes normatius més rellevants.
 - c) Les pautes bàsiques per comprendre i gestionar les SAIP.
 - d) Quina és la realitat de la gestió de les SAIP per part de l'organització i quina seria la situació òptima.
 - e) Saber com aplicar tot el que s'ha explicat a la sessió.
- Fase 3, punt de control. Es realitza al cap de 3 mesos posterior a l'informe de lliurament amb el pla de treball, amb la finalitat de donar suport en la implantació de les recomanacions fetes. Els objectius es centren en analitzar si s'han seguit les recomanacions efectuades, en concret:
 - a) Formalització i designació de la unitat d'informació.
 - b) Aplicació del circuit (fluxograma).
 - c) Aplicació dels models donats.
 - d) Dubtes referits a la identificació de SAIP.
- Fase 4, Revisió final. Es realitza 6 mesos amb posterioritat a la diagnosi, a través de la tècnica del TSO i permet analitzar les accions de millora que han sigut implantades, d'acord amb el pla d'acció i el full de ruta lliurat en la fase de diagnosi. Els objectius:
 - a) Resoldre consultes o dubtes que puguin sorgir després de la diagnosi.
 - b) Seguir el nivell d'implantació de les recomanacions, així com també de l'evolució del canvi cultural i organitzatiu.
 - c) Implica l'elaboració de l'informe de finalització de l'assistència en el que es reflectirà el grau d'assoliment dels objectius inicials i es facilitaran elements de suport continuat en base a les necessitats específiques.

2. Desplegament del model de governança dels sistemes d'integritat institucional i bon govern als ens locals

S'inicia amb una diagnosi del nivell d'aplicació de l'ens pel que fa al concepte d'integritat institucional i bon govern.

En base a la diagnosi prèvia i amb l'objectiu de facilitar a l'ens local la identificació d'aquella informació que haurà d'anar generant per donar compliment a la normativa vigent (codis de conducta, protocols d'actuació, plans de millora antifrau, determinació de banderes vermelles, gestió del canal d'alertes, entre d'altres) i per impulsar la bona governança pública provocant un impacte en la cultura de la integritat. Es consideren prioritaris els següent elements, que es desplegaran en funció del grau de maduresa de l'ens local, segons apliqui el model bàsic o específic de desplegament, en concret:

- Informe de diagnosi del nivell de maduresa de la integritat i el bon govern de l'ens local.
- Full de ruta amb el mapa d'accions que es treballaran segons les diferents fases de maduresa i de la disponibilitat de recursos tècnics i econòmics, en concret:
 - Fase 1: elements estratègics sobre els fonaments de l'ètica, la integritat i la bona administració. En aquesta fase es treballaran sistemes de valors, codis ètics i de conducta, mapes de riscos i accions preventives sobre conflictes d'interès, formació i sensibilització i governança del sistema d'integritat.
 - Fase 2: elements instrumentals preventius i de detecció, com mecanismes per a la resolució de dubtes i dilemes ètics, dinamització de accions preventives transversals a l'organització, procediments d'actuació i gestió del canal intern d'alertes.
 - Fase 3: integració dels elements de integritat i la bona administració en els sistemes d'informació de la corporació, amb mecanismes de detecció com: indicadors d'alerta (banderes vermelles), proposant automatitzacions per millorar l'eficiència de la prevenció, detecció i correcció de possibles accions irregulars.
- Suport en el desplegament de les accions acordades segons el model d'integritat municipal, impulsant la consolidació del marc d'integritat de l'organització, orientació per resoldre consultes sobre els diferents elements, promoció dels valors ètica pública i sensibilització cap a la cultura de la integritat tant a nivell intern com amb campanyes adreçades a la ciutadania.
- Informe de finalització de l'assistència en el que es reflectirà el grau d'assoliment dels objectius inicials i es facilitaran elements de suport continuat en base a les necessitats específiques.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0027829
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars aplicable a la contractació del Sistema Dinàmic d'Adquisició per a la selecció d'empreses per als serveis d'innovació, integritat i transformació digital orientats als ens locals de la Província de Barcelona, promoguda per la Diputació de Barcelona, dividit en 2 categories.
Codi classificació	D0506SE02 - Serveis restringit

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Josep Gonzalez Cambray (TCAT)	Coordinador/a	Signa	11/07/2025 11:29

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
c36b44ef70e58c60f0ad	https://seuelectronica.diba.cat	

