



Plec de prescripcions tècniques

Serveis d'administració de continguts del portal web del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE) i creació de materials de comunicació, disseny gràfic i difusió

Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és un servei d'administració de continguts del portal web del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE) i la creació de materials de comunicació, disseny gràfic i difusió.

Descripció del servei

El CEJFE és el responsable, a través de la Unitat de Règim Interior i Administrativa, del seguiment per part de l'adjudicatari dels compromisos contrets en aquest contracte i prendrà les decisions executives sobre el servei.

L'empresa contractista haurà de designar, al menys, un coordinador tècnic o responsable integrat en la seva plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Distribuir la feina entre el personal encarregat de l'execució del contracte i donar-los les ordres i instruccions que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- Supervisar que el personal de l'equip de treball compleixi correctament les funcions que té encomanades, així com també controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, tenint en compte que l'Administració contractant i l'empresa contractista s'han de coordinar adequadament per no alterar el bon funcionament del servei.
- Informar l'Administració sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar l'organització i els mitjans personals i materials propis que siguin necessaris, sobre els quals exercirà directament el poder de direcció i d'organització, especialment respecte del personal assignat a l'execució del contracte.

L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desempenyades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

L'adjudicatari presentarà cada mes una memòria o informe de feina duta a terme, que el CEJFE haurà de validar i aprovar. Aquest document ha d'incloure informació detallada dels enllaços no operatius; deixar constància de totes les incidències produïdes; recollir les correccions fetes identificant-ne la procedència; les propostes de millora relacionades amb les eines de monitoratge de seguiment (Piwik Pro, o eina corporativa que la substitueixi), i altres informacions que es consideri rellevants.

L'adjudicatari del servei, abans de començar a executar-lo, haurà de realitzar, a requeriment de l'Administració, formació especialitzada en el programari que calgui utilitzar (GECO+, Adobe Experience Manager, o el gestor de continguts corporatiu que hi hagi).

Es duran a terme, entre d'altres, les tasques específiques següents:

Les principals tasques d'**administració dels continguts i manteniment del portal web del CEJFE** són:

- Actualització, manteniment i baixa de continguts, imatges, notícies, etc.
- Creació de noves pàgines.
- Modificació i reorganització d'estructura de continguts.
- Publicació i edició de productes en format electrònic.
- Revisió lingüística i d'accessibilitat dels continguts abans de fer la publicació.
- Edició i programació dels butlletins periòdics del CEJFE.
- Aplicació dels criteris corporatius sobre publicació als webs de la Generalitat establerts pel Departament de la Presidència.
- Coordinació i consultes al Servei de Difusió del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica sobre l'aplicació dels criteris corporatius (formes de presentació, determinació de continguts, disseny...). Periòdicament, es mantindran reunions amb l'esmentat Servei per fer seguiment del compliment dels criteris.
- Revisió i modificació, si s'escau, de les pàgines del web per adaptar-les a les evolucions tecnològiques que pugui tenir la plataforma de gestió de continguts corporativa.
- Revisió i correcció dels productes seguint els criteris d'accessibilitat establerts per la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana i tenir en compte les condicions en matèria d'accessibilitat previstes per la normativa vigent i, en especial, pel Decret 216/2023, de 5 de desembre, sobre accessibilitat dels llocs web i de les aplicacions per a dispositius mòbils de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic.
- Facilitar al CEJFE l'accés a un banc d'imatges de pagament tipus istockphoto o similar.
- Supervisió de les eines de monitoratge de seguiment (PiwikPro, o l'eina corporativa que la substitueixi) amb la finalitat de fer propostes de millora.

Aquestes tasques es coordinaran amb els responsables que determini el CEJFE dins el marc de reunions mensuals per planificar les diferents accions a dur a terme amb l'objectiu d'aconseguir el màxim retorn i mesurar la seva eficàcia.

Per tal d'assegurar que en tot moment el CEJFE pugui fer ús del servei, l'adjudicatari ha de designar un interlocutor, que serà la persona de contacte amb l'interlocutor designat pel CEJFE.

L'adjudicatari ha de disposar, com a mínim, d'un sistema d'atenció telefònica i de correu electrònic per atendre les necessitats del CEJFE i també de l'eina de gestió TRELLO per fer el seguiment de les peticions i consultes.

Acords de nivells de servei o SLA de les incidències, peticions i consultes:

Les peticions que el CEJFE faci a l'adjudicatari a través dels canals de comunicació acordats es classifiquen en:

a. Consulta

Es considera *consulta* tots els dubtes que apareguin relacionats amb l'ús de les aplicacions per part del CEJFE.

b. Petició

Es considera *petició*, totes les peticions d'assistència referents a l'alta, baixa i modificació d'usuaris, publicació i actualització de continguts, etc.

Criteris d'urgència per a les consultes i peticions.

L'adjudicatari haurà de resoldre les consultes i peticions d'acord amb la taula següent:

	Prioritat	Temps màxim de resolució (en hores)
Petició i/o consulta	Urgent	2 h
	Normal	8 h
	Planificada	Acord <i>ad hoc</i>

Els temps de resposta estan expressats en hores laborables i comença a comptar des del moment en què el CEJFE notifica la petició o la consulta a l'adjudicatari fins que la petició o consulta queda resolta. En el moment de la comunicació el CEJFE ha d'informar de la prioritat.

En cas d'incompliment dels temps de resolució estipulats en el cas de peticions i/o consultes urgents s'establirà una penalització del 5 % de la facturació del mes en el qual es produeixi l'incompliment.

En cas d'incompliment dels temps de resolució estipulats en el cas de peticions i/o consultes normals s'establirà una penalització del 2 % de la facturació del mes en el qual es produeixi l'incompliment.

Lloc de prestació del servei, perfil del personal que el prestarà, mitjans que aportarà l'adjudicatari i terminis

El servei es prestarà a les oficines i instal·lacions de l'adjudicatari. A petició del CEJFE i en el cas de reunions, sessions de formació o qualsevol altre activitat relacionada amb el servei objecte d'aquest contracte, l'adjudicatari haurà de desplaçar-se a les instal·lacions que determini el CEJFE.

El nivell d'estudis mínim exigible per al personal que ofereixi el servei: cicle formatiu de grau superior, diplomatura, grau universitari, llicenciatura o enginyeria en l'àmbit de continguts digitals interactius, documentació, informàtica, comunicació audiovisual o qualsevol altra d'interès per al CEJFE.

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, que ha de tenir els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs.

En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i contínua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, si s'escau, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com també els drets i les obligacions que es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desempenyades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

L'adjudicatari haurà d'habilitar a les seves oficines, durant els dotze mesos que preveu el contracte, els mitjans tècnics de maquinari, programari i comunicacions necessaris per oferir el servei objecte del contracte amb la qualitat determinada pel CEJFE.

L'empresa adjudicatària nomenarà un director de projecte per supervisar, coordinar i gestionar internament l'evolució del projecte i un responsable del projecte que mantindrà un contracte periòdic mensual amb la persona responsable de la Unitat de Règim Interior i Administrativa per informar-la de l'evolució del servei i, alhora, certificar l'exactitud de la feina realitzada segons els objectius proposats.

Dimensionament del servei

Els serveis objecte del plec aniran evolucionant a partir de les peticions que facin els usuaris. Atès que la càrrega de feina està estretament vinculada a l'activitat formativa del CEJFE i al pla estratègic de l'equip directiu, les càrregues de feina poden variar segons el període de l'any.

A banda, poden desencadenar-se altres peticions com a conseqüència de problemes detectats en el sistema, o per la necessitat d'una millora o d'un canvi de normativa.

L'esforç dedicat per realitzar cadascuna d'aquestes peticions es computarà, però perquè sigui efectiva la seva imputació, caldrà l'aprovació explícita per part del CEJFE en les reunions de seguiment del servei.

La contractació té una previsió de 660 hores repartides durant l'any. Cal tenir en compte que la feina es concentrarà al llarg dels mesos on hi ha més activitat formativa organitzada pel CEJFE.

El servei d'administració de continguts del portal web es durà a terme durant els matins laborables i coincidint amb l'horari que fa el personal del CEJFE per facilitar la execució del servei. Per tant, durant la franja horària de 8 h a 18 h, de dilluns a divendres. Amb aquesta prestació horària l'estimació és de 55 h al mes. El calendari laboral ve determinat per les festes laborals de la ciutat de Barcelona.

La facturació final s'ajustarà a les hores realment consumides i no a la previsió d'hores segons contracte.

Requeriments tecnològics

El portal web del CEJFE s'edita i publica en la plataforma corporativa GECO+ i/o amb Adobe Experience Manager. Les gestions per l'administració del portal web s'hauran de realitzar mitjançant la plataforma TRELLO.

El temps necessari per conèixer la parametrització de l'entorn tecnològic dintre de l'àmbit corporatiu de la Generalitat de Catalunya i el portal web del CEJFE anirà a càrrec de l'adjudicatari.

Cap de l'Àrea de Gestió Administrativa i Suport Tècnic