

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE DE SERVEIS
D'ASSESSORAMENT LEGAL EN NORMATIVA EUROPEA D'INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL
(IA) PER EMPRESES**

1. Objecte del document:

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (d'ara en endavant, PPT) és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que es deriven de la contractació del servei d'assessorament legal en intel·ligència artificial.

Les determinacions establertes en el present PPT, així com les contingudes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, constitueixen normes vinculants pel contractista, el qual realitzarà les prestacions que constitueixen l'objecte del contracte amb expressa submissió als mateixos.

2. Context del servei (antecedents):

La llei d'intel·ligència artificial (AI Act) és un reglament comunitari proposat el 21 d'abril de 2021 per la Comissió Europea que té com a objectiu introduir un marc regulador i legal comú per a la intel·ligència artificial. Abasta tots els sectors i tots els tipus d'intel·ligència artificial. És el primer marc legal integral del món que regula la intel·ligència artificial a la Unió Europea, i va entrar en vigor el mes d'agost de 2024, amb un desplegament progressiu que s'inicia el 2024 i finalitza el 2027.

L'Estratègia Catalunya IA 2030 és el pla del Govern de la Generalitat per convertir la intel·ligència artificial en un actiu estratègic per al país, tant en l'àmbit econòmic com en el social. La iniciativa preveu mobilitzar 1.000 milions d'euros fins al 2030 per impulsar una IA responsable, ètica, segura i centrada en les persones. L'Estratègia inclou un eix sencer dedicat a ètica, regulació i garanties, que incorpora eines que faciliten el compliment del AI Act, incloent el suport directe a empreses.

En paral·lel, ACCIÓ a través del seu programa d'Innovació Digital Avançada dona suport i impulsa l'adopció de tecnologies digitals avançades a les empreses, com a element clau de la seva competitivitat. En aquest context, ACCIÓ coordina la iniciativa del Digital Innovation Hub de Catalunya (DIH4CAT), instrument finançat per la Comissió Europea, el Ministeri d'Indústria i Turisme i ACCIÓ, que es centra en facilitar l'adopció de tecnologies avançades a través del testatge i la experimentació tecnològica. En el seu cinquè any d'operació el DIH4CAT inicia un nou període focalitzat en el testatge i l'adopció d'IA, essent el recolzament a les empreses en el compliment de la nova llei d'IA un requeriment específic de la Comissió Europea per al període 2026-2028.

En compliment dels objectius de la Estratègia Catalunya IA 2030, i dels requeriments específics de la Comissió Europea, el Govern de la Generalitat de Catalunya, a través d'ACCIÓ, impulsa un servei estratègic per facilitar l'adopció segura i fiable de la IA. ACCIÓ, com a entitat coordinadora del projecte europeu DIH4CAT, centralitzarà les consultes i derivacions cap a experts legals i recursos regionals, nacionals i europeus, segons correspongui.

El seguiment global del servei es farà de forma conjunta entre la Secretaria de Polítiques Digitals del Departament d'empresa i Treball i ACCIÓ.



Doc. original signat per:
Meritxell Rosich Gimenez
08/06/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/06/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0SS1J9J1PJ3S8A5THTE5EL0V7G2WWW2K

Data creació còpia:
09/06/2026 12:42:03

Pàgina 1 de 13

3. Objecte del contracte i necessitats a cobrir:

L'objecte del contracte és la prestació d'un servei d'assessorament jurídic en intel·ligència artificial en matèria de regulació de la intel·ligència artificial, amb especial atenció al compliment del Reglament Europeu d'Intel·ligència Artificial (AI Act). Aquest servei constitueix el segon nivell de suport del servei *d'Assessorament en normativa europea d'IA* i està orientat a donar resposta a consultes, i projectes que requereixin una anàlisi legal experta, especialment en aquells supòsits classificats com de risc alt o risc mitjà.

El servei té com a objectiu facilitar l'adopció de la nova llei europea entre les empreses catalanes, garantint una implementació fluida i el més fàcil possible, i vetllant en tot moment per la competitivitat del teixit empresarial.

Concretament, el servei té com a finalitat:

- Facilitar el compliment normatiu i la implementació de l'AI Act.
- Promoure l'adopció segura, ètica i fiable de la IA.
- Oferir assessorament legal especialitzat.

El servei haurà de proporcionar les següents funcionalitats:



- **Disponibilitat d'experts legals** amb coneixement acreditat en dret digital, protecció de dades, responsabilitat derivada de sistemes automatitzats i, especialment, normativa específica del Reglament d'IA.
- **Assessorament legal a desenvolupadors d'IA, proveïdors tecnològics** (incloent els socis del DIH4CAT), start-ups, i empreses de demanda, que participin en projectes de desenvolupament o adopció de sistemes d'IA.
- Elaboració d'**informes breus i recomanacions** orientades a facilitar l'adequació normativa dels sistemes d'IA analitzats al cas de cada empresa, així com la identificació de possibles riscos jurídics o tècnics.
- Quan el volum de feina o la naturalesa del cas així ho requereixi, el contractista haurà de garantir la **subcontractació de perfils jurídics i tècnics altament especialitzats**, assegurant en tot moment la qualitat de l'assessorament.

Aquest servei haurà de garantir **rigurositat jurídica, actualització normativa constant** i disponibilitat per atendre consultes que requereixin una resposta experta, mantenint un estàndard de qualitat alineat amb les directrius europees i les interpretacions emeses pels organismes competents.

El present contracte té un pressupost base de licitació de 90.000,00 €, dels quals:

- 25.000,00 € corresponen al projecte DIH4CAT AI CONNECT (101256780), cofinançats al 50% per la Unió Europea a través del Digital Europe Programme (DIGITAL) (12.500,00 €) i al 50% per ACCIÓ (12.500,00 €).
- 65.000,00 € són finançats per la Secretaria de Polítiques Digitals.

Es fa constar que la part corresponent al projecte DIH4CAT AI CONNECT està cofinançada per la Unió Europea, restant subjecta a les obligacions de publicitat, control i justificació establertes per la normativa aplicable.

	Doc. original signat per: Meritxell Rosich Gimenez 08/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/06/2029	Data creació còpia: 09/06/2026 12:42:03
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ 	Pàgina 2 de 13
		0SS1J9J1PJ3S8A5THTE5EL0V7G2WWW2K	

4. Esquema de treball previst (metodologia):

El contractista haurà d'aplicar una metodologia de treball clara, sistemàtica i orientada a garantir la qualitat, la traçabilitat i la coherència del servei d'assessorament legal especialitzat. La metodologia mínima requerida és la següent:

1. Gestió i tractament de consultes empresarials (Assessorament legal)

1.1. Punt d'entrada únic – Web/Landing AI Help Desk (ACCIÓ)

- Totes les consultes relacionades amb la normativa amb Intel·ligència Artificial s'adreçaran a través de:
 - La **landing del servei AI Help Desk** dins el web d'ACCIÓ, que tindrà una explicació del servei, condicions i un formulari de contacte per tal de sol·licitar-lo.
- ACCIÓ i el contractista establiran un circuit de classificació i derivació per garantir una gestió coherent i unificada.

1.2. Validació d'elegibilitat

- Un cop rebuda la consulta, l'equip d'ACCIÓ i/o el contractista realitzarà una **validació inicial** per determinar:
 - Si l'empresa o entitat és **vàlida per accedir al servei** segons els criteris d'ACCIÓ/DIH4CAT.
 - Si la consulta és d'abast general (nivell 1), i que per tant es pugui resoldre per part de l'equip d'ACCIÓ, o requereix assessorament legal especialitzat (nivell 2).



1.3. Gestió i traçabilitat dels assessoraments per part del contractista

Les consultes admeses es gestionaran mitjançant una eina o sistema compartit —a definir conjuntament entre ACCIÓ i el contractista— que haurà de permetre:

- El registre i **classificació temàtica i per nivell de risc**.
- **L'assignació automàtica o manual** a perfils jurídics experts.
- El seguiment complet de l'estat del cas.
- La traçabilitat dels temps de resposta, tipus de consultes, resolució i qualitat.
- La generació d'indicadors periòdics.

1.4. Compromisos de servei i terminis

- **Resposta inicial i acceptació del cas:** màxim **5 dies hàbils** des del registre.
- **Autoavaluació prèvia:** abans de l'inici de l'assessorament, l'empresa haurà de completar una autoavaluació prèvia amb l'objectiu d'identificar els principals riscos i necessitats, per tal de garantir una intervenció més eficient i ajustada a la seva realitat.

	Doc. original signat per: Meritxell Rosich Gimenez 08/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/06/2029	Data creació còpia: 09/06/2026 12:42:03
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0SS1J9J1PJ3S8A5THTE5EL0V7G2WWW2K	Pàgina 3 de 13

- L'eina utilitzada per a la realització de l'autoavaluació serà **acordada conjuntament entre ACCIÓ i el contractista** un cop iniciat el contracte, garantint la seva adequació a les necessitats de l'empresa i als objectius del servei.
- **Assessorament complet:** el servei d'assessorament inclou un **màxim de tres hores per empresa**, que es duran a terme en un termini màxim de **10 dies hàbils** des del primer contacte formal amb l'empresa. Es consideren inhàbils els mesos d'agost, la Setmana Santa i el període del 24 de desembre al 6 de gener.
- **Lliurament del document resum d'assessorament:** el contractista haurà de lliurar un informe de conclusions i recomanacions a l'empresa (amb còpia a ACCIÓ) en un màxim de **7 dies naturals** després de la sessió o tancament de l'anàlisi.

1.5. Compliment normatiu

- El processament de dades hauran de garantir la integritat, confidencialitat i disponibilitat de la informació d'acord amb l'RGPD i la normativa vigent aplicable.

2. Participació com a ponent en sessions de formació i sensibilització sobre l'AI Act

El contractista no assumirà l'organització logística de les sessions, sinó que participarà com a **ponent expert** en les activitats programades per ACCIÓ, el DIH4CAT o altres agents vinculats.

Els ponents del contractista hauran de contribuir aportant contingut especialitzat en:

- Situació actual i novetats del Reglament Europeu d'IA.
- Obligacions per a proveïdors, desenvolupadors, distribuïdors i usuaris.
- Bones pràctiques d'implementació i models de compliment.
- Casos pràctics i lliçons apreses d'aplicació normativa.

2.3. Suport documental



- Aportació, quan es requereixi, de:
 - Diapositives.
 - Notes de suport.
 - Materials de resum.
 - Q&A complementari.

3. Coordinació operativa amb ACCIÓ i la Secretaria Polítiques Digitals

L'avaluació global de l'execució i la qualitat del servei es durà a terme de forma conjunta entre la Secretaria de Polítiques Digitals i ACCIÓ.

A tal efecte, s'establiran unes comissions de seguiment periòdiques, on es revisarà la següent informació aportada pel contractista:

- Nivell d'execució del servei i monitorització dels KPIs de seguiment.
- Revisió de casos complexos i millora contínua.
- Protocols de derivació cap a altres serveis del DIH4CAT i/o a les iniciatives de l'Ecosistema Europeu d'Intel·ligència Artificial.

	Doc. original signat per: Meritzell Rosich Gimenez 08/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/06/2029	Data creació còpia: 09/06/2026 12:42:03
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0SS1J9J1PJ3S8A5THTE5EL0V7G2WWW2K	Pàgina 4 de 13

5. Requeriments tècnics (si s'escau):

El contractista haurà d'acreditar i garantir el compliment dels següents requeriments tècnics per a la correcta prestació del servei d'assessorament legal especialitzat:

1. Experiència i qualificació professional

- **Experiència demostrable** en:
 - Aplicació, interpretació i assessorament en **legislació europea en matèria d'intel·ligència artificial (AI Act)**, incloent classificació de sistemes d'IA, obligacions per actors econòmics i requisits documentals.
 - **Protecció de dades personals (GDPR)**, ePrivacy i normativa digital relacionada amb el tractament de dades en entorns d'IA.
- Disponibilitat de **professionals especialitzats** en dret digital, tecnologies emergents i compliment normatiu.

2. Capacitat operativa i temps de resposta

- Compromís de **temps màxim de resposta de 5 dies hàbils** per a consultes urgents o d'alt impacte.
- Capacitat de dur a terme l'assessorament (online) amb l'empresa en un termini màxim de 2 setmanes des de la sol·licitud del servei, i entregar l'informe corresponent en un màxim de 5 dies hàbils des de la realització de l'assessorament.
- Disponibilitat d'atenció en **català i castellà** tant oral com escrita.
- Capacitat d'atendre un volum variable de consultes, garantint la qualitat i rigor del servei.

3. Plataformes i eines de gestió

El contractista haurà de disposar dels recursos digitals i operatius necessaris per garantir una gestió eficient, segura i traçable del servei. Aquests recursos hauran d'incloure, com a mínim:



a) Eina d'autodiagnosi prèvia

L'eina utilitzada per a la realització de l'autoavaluació serà acordada conjuntament entre la Secretaria de Polítiques Digitals, ACCIÓ i el contractista un cop iniciat el contracte, garantint la seva adequació a les necessitats de l'empresa i als objectius del servei. Aquesta eina permetrà a les empreses identificar els principals riscos i necessitats abans de la sessió d'assessorament, facilitant una intervenció més eficient i personalitzada.

b) Eina de gestió i traçabilitat de consultes

El contractista utilitzarà un entorn digital adequat —propi o acordat amb ACCIÓ— que permeti:

- **Registrar i classificar** totes les consultes admeses.
- **Fer-ne el seguiment complet**, incloent estats, actuacions realitzades i temps de resposta.
- **Assignar-les als professionals especialitzats** que corresponguin i, si cal, escalar-les a un segon nivell d'assessorament expert.

	Doc. original signat per: Meritzell Rosich Gimenez 08/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/06/2029	Data creació còpia: 09/06/2026 12:42:03
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0SS1J9J1PJ3S8A5THTE5EL0V7G2WWW2K	Pàgina 5 de 13

- **Mantenir un historial consultable i exportable**, que doni suport a les necessitats d'avaluació, auditoria i report d'ACCIÓ.
- **Garantir la seguretat, integritat i confidencialitat** de les dades d'acord amb la normativa vigent.

c) Atenció multicanal

El responsable del servei haurà de ser accessible a través de diferents canals, com a mínim:

- Telèfon
- Correu electrònic
- Reunions virtuals per videoconferència quan el cas ho requereixi
- A petició de l'empresa usuària, **es podran dur a terme reunions presencials**, sempre i quan aquestes tinguin lloc **exclusivament a les instal·lacions d'ACCIÓ**, ja sigui a la seu central o les seves delegacions territorials, **o a les del contractista**. No serà necessari dur a terme desplaçaments a les empreses.

d) Base de coneixement actualitzada

El contractista haurà de mantenir una base de coneixement pròpia i actualitzada que inclogui:

- Informació estructurada sobre l'AI Act i les seves actualitzacions.
- Materials de suport per a l'adopció responsable de la IA.
- Notes interpretatives, bones pràctiques i criteris aplicats en el servei.

Aquesta base de coneixement haurà de ser accessible per al personal de treball i, també per a usuaris finals, en els formats més adients.



e) Integració amb recursos d'ACCIÓ, el DIH4CAT i la Secretaria de Polítiques Digitals

El contractista haurà de garantir:

- La **coordinació fluida** amb els materials, repositoris, eines i plataformes corporatives existents.
- La **orientació dels usuaris** cap als recursos disponibles de la Generalitat de Catalunya i DIH4CAT (materials formatius, guies, serveis tecnològics, etc.).
- L'alineament metodològic i operatiu amb els estàndards i procediments del DIH4CAT.

4. Qualitat, seguiment i actualització

- Procés sistemàtic d'**actualització normativa i documental**, en funció de l'evolució del marc regulador europeu.
- Mecanismes de control de qualitat i retroalimentació amb indicadors de servei.
- Protocols de seguretat i confidencialitat d'acord amb la normativa aplicable.

	Doc. original signat per: Meritxell Rosich Gimenez 08/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/06/2029	Data creació còpia: 09/06/2026 12:42:03
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0SS1J9J1PJ3S8A5THTE5EL0V7G2WWW2K	Pàgina 6 de 13

6. Equip de treball mínim necessari (recursos humans):

El contractista haurà d'assegurar la disponibilitat i assignació dels recursos humans necessaris per garantir una prestació del servei amb el nivell d'expertesa i qualitat requerits. Els perfils mínims exigits són els següents:

1. Equip tècnic i jurídic especialitzat


- Advocats especialitzats en dret tecnològic i digital, amb experiència demostrable en:
 - Regulació de la intel·ligència artificial, incloent l'AI Act i normativa europea associada.
 - Protecció de dades personals (GDPR), privacitat digital i impacte legal de tecnologies emergents.
 - Avaluació de riscos jurídics en sistemes d'IA i en entorns d'innovació tecnològica
 - Capacitat per elaborar dictàmens jurídics, informes de risc, recomanacions i documentació de compliment normatiu.
- Expert tècnic en IA, que pugui participar en la interpretació tècnica de les aplicacions, la classificació de sistemes o l'avaluació dels riscos d'aplicació.

2. Coneixement del sector i aplicacions d'IA

- Integrants de l'equip amb coneixement acreditat del sector de la intel·ligència artificial, incloent:
 - Casos d'ús industrials, sanitaris, administratius o de serveis avançats, entre d'altres.
 - Bones pràctiques en desenvolupament, entrenament i desplegament de sistemes d'IA.
 - Interacció amb proveïdors tecnològics, integradors i desenvolupadors d'IA.
- Es valorarà experiència en projectes multidisciplinaris entre equips jurídics i tècnics.

3. Responsable de projecte

- Assignació d'un responsable de projecte que actuarà com a punt de contacte principal amb ACCIÓ i DIH4CAT.
- El responsable haurà de tenir:
 - Mínim 10 anys d'experiència en l'àmbit legal vinculat a l'ús de les tecnologies digitals
 - Capacitat acreditada de coordinació d'equips multidisciplinaris, integrant professionals de l'àmbit legal, tecnològic i operatiu, i assegurant una gestió eficient de les consultes i activitats del projecte.
 - Experiència sòlida en la gestió de projectes públics, garantint la planificació, coordinació i seguiment eficient de les activitats
 - Experiència i coneixements específics en intel·ligència artificial, tant en l'anàlisi de projectes com en la supervisió d'aspectes relacionats amb riscos i compliment normatiu.

	Doc. original signat per: Meritxell Rosich Gimenez 08/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/06/2029	Data creació còpia: 09/06/2026 12:42:03
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0SS1J9J1PJ3S8A5THTE5EL0V7G2WWW2K	Pàgina 7 de 13

- Perfil professional amb coneixements sòlids tant en l'àmbit normatiu com en el tecnològic, capaç de comprendre, valorar i integrar de manera rigorosa les implicacions legals, tècniques i operatives dels projectes.
- Capacitat per realitzar avaluacions integrals de projectes, que incloguin les dimensions tècnica, jurídica, operativa, ètica i de privacitat, assegurant un enfocament complet i rigorós.

4. Capacitats transversals de l'equip

- Domini de català i castellà en comunicació oral i escrita.
- Competències en treball col·laboratiu, resolució eficient de problemes i comunicació clara i orientada a usuari.
- Compromís amb la formació contínua i actualització normativa en IA i dret digital.

7. Mitjans tècnics mínims necessaris (recursos materials):

1. Sistema o eina de gestió de consultes

El contractista haurà de treballar amb un **sistema de registre i seguiment de consultes**, que podrà ser una eina pròpia o bé una eina compartida acordada amb ACCIÓ. Aquest sistema haurà de permetre, com a mínim:

- **Registrar i classificar** totes les consultes admeses.
- **Prioritzar** casos segons urgència, risc i perfil de l'empresa.
- **Assignar manualment o automàticament** les consultes als professionals especialitzats que correspongui.
- **Fer-ne el seguiment detallat**, incloent estat, actuacions i temps de resposta.
- **Mantenir un historial complet i exportable** per a tasques de supervisió, report i auditoria.
- **Incorporar mesures de seguretat** que garanteixin confidencialitat, integritat i protecció de dades.



Aquest sistema haurà de permetre també la **validació d'elegibilitat de les empreses** per al servei, segons els criteris acordats amb ACCIÓ.

2. Recursos per a videoconferència, reunions i formació online

El contractista haurà de disposar de mitjans tècnics adequats per garantir:

- Reunions d'assessorament individual **per videoconferència** (Zoom, Teams, Webex o equivalents) o en **format presencial**, si així l'empresa ho requereix.
- Reunions de treball i coordinació amb ACCIÓ i DIH4CAT.
- Sessions de formació o divulgació en format virtual, amb funcionalitats de presentació, participació interactiva i gravació.

El contractista haurà de disposar també d'eines complementàries per a formació online, com repositoris de continguts i espais digitals per compartir materials.

	Doc. original signat per: Meritxell Rosich Gimenez 08/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/06/2029	Data creació còpia: 09/06/2026 12:42:03
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0SS1J9J1PJ3S8A5THTE5EL0V7G2WWW2K	Pàgina 8 de 13

3. Accés a bases de dades legals europees

L'equip responsable de l'assessorament jurídic haurà de disposar d'**accés actualitzat** a bases de dades i repositoris documentals de referència, incloent:

- Normativa europea (AI Act, GDPR, legislació sectorial aplicable).
- Jurisprudència, dictàmens i orientacions rellevants.
- Guies tècniques, materials interpretatius i documentació oficial de la Comissió Europea.

Aquest accés haurà d'estar garantit per a tots els membres de l'equip que intervenen en el servei.

4. Altres recursos de suport

El contractista disposarà, com a mínim, de:

- **Eines de comunicació multicanal**, com correu corporatiu, línies telefòniques i formularis web o digitals equivalents.
- **Espais de treball digitals segurs** per compartir documentació amb ACCIÓ i DIH4CAT.
- Sistemes de **còpia de seguretat**, control de versions, i protocols de **continuitat i recuperació del servei**.
- Eines d'edició i generació de documents per proporcionar informes, resums i materials formatius.

8. Calendari d'execució dels treballs (terminis de lliurament parcials):

El servei s'executarà d'acord amb el calendari i les fites temporals següents, que seran d'obligat compliment per part del contractista:

1. Durada del contracte



- Des del dia de la formalització del contracte prevista pel dia 01/07/2026 fins el 31/12/2028.
- La data d'inici quedarà establerta mitjançant acta formal de posada en marxa.

2. Fase de posada en marxa

- El contractista disposarà d'un termini màxim d'**1 mes des de la data de la formalització del contracte** per dur a terme la **posada en marxa operativa del servei**, que inclourà:
 - Assignació i acreditació dels recursos humans designats.
 - Definició i validació dels protocols de coordinació amb ACCIÓ i DIH4CAT.
 - Presentació del pla inicial de treball.

3. Execució ordinària del servei

- Durant tota la vigència del contracte, el contractista haurà de garantir la continuïtat del servei en els termes establerts al plec, incloent resposta a consultes, elaboració d'informes, sessions formatives i accions de coordinació.

	Doc. original signat per: Meritxell Rosich Gimenez 08/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/06/2029	Data creació còpia: 09/06/2026 12:42:03
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0SS1J9J1PJ3S8A5THTE5EL0V7G2WWW2K	Pàgina 9 de 13

4. Lliurables i seguiment temporal

- El contractista presentarà **informes trimestrals d'activitat**, que hauran d'incloure, com a mínim:
 - Nombre i tipologia de consultes rebudes i resoltes.
 - Temps de resposta i compliment d'acords de nivell de servei.
 - Activitats de formació realitzades i participants.
 - Propostes de millora i detecció de noves necessitats.
- ACCIÓ i DIH4CAT podran convocar reunions de seguiment periòdiques per validar resultats, revisar l'evolució del servei i ajustar la planificació.

5. Avaluacions i revisions

- Podran establir-se **revisions anuals** per valorar el grau de consecució dels objectius del servei.
- Qualsevol ajust de metodologia o recursos es farà d'acord amb els resultats d'aquestes revisions i sempre amb l'aprovació prèvia d'ACCIÓ.

9. Mecanismes de control i seguiment del contracte

Per garantir la correcta execució del servei i assegurar el seu alineament amb els objectius establerts, es determinen els següents mecanismes de governança, supervisió i control:

1. Governança i coordinació



El servei es regirà per un model de governança estructurat en tres nivells:

a) Coordinació estratègica

- Exercida pel Govern de la Generalitat de Catalunya a través d'ACCIÓ, en qualitat d'entitat coordinadora del DIH4CAT, i la Secretaria de Polítiques Digitals.
- Serà responsable de:
 - Definir les prioritats estratègiques del servei.
 - Aprovar els plans anuals de treball.
 - Validar els informes trimestrals i resultats globals.
 - Coordinar la relació amb altres programes i iniciatives de la Generalitat de Catalunya i el DIH4CAT.

b) Execució tècnica

- Realitzada per l'equip tècnic d'ACCIÓ (DIH4CAT), juntament amb els experts subcontractats necessaris per al compliment del servei.
- Les seves funcions inclouran:
 - Gestió de consultes i acompanyament legal especialitzat.

	Doc. original signat per: Meritxell Rosich Gimenez 08/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/06/2029	Data creació còpia: 09/06/2026 12:42:03
	Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0SS1J9J1PJ3S8A5THTE5EL0V7G2WWW2K	Pàgina 10 de 13	

- Suport operatiu en tallers, formacions i accions sectorials.
- Report directe a ACCIÓ segons els criteris establerts.

c) Col·laboració i alineament institucional

- Es imprescindible la col·laboració activa i coordinada amb:
 - **Estratègia Catalunya IA 2030**, com a marc estratègic transversal del Govern de Catalunya en matèria d'intel·ligència artificial. El servei haurà d'estar alineat amb els seus eixos principals, incloent:
 - l'impuls d'una IA responsable i ètica,
 - l'adopció de la IA per part d'empreses i administracions,
 - el foment del talent i la capacitació,
 - el desplegament de recursos d'infraestructura i dades,
 - la transferència i innovació tecnològica
 - DIH4CAT, per a la derivació de consultes, recursos tecnològics i activitats conjuntes.
 - L'AI Office i la DTA (Digital Transformation Accelerator), com a font de recursos europeus i bones pràctiques.
- Aquests actors podran participar de manera puntual en reunions de seguiment, accions formatives i definició de continguts.



2. Indicadors clau de rendiment (KPI)

El contractista haurà de recollir, analitzar i reportar de manera trimestral els següents indicadors, que serviran per avaluar l'eficàcia i l'impacte del servei:

- Nombre de consultes resoltes en primera línia, diferenciant per tipologia, sector i nivell de complexitat.
- Temps mitjà de resposta, segons categories de consulta (comunes, complexes, urgents).
- Grau de satisfacció dels usuaris, mesurat mitjançant enquestes, puntuacions qualitatives i indicadors de qualitat percebuda.
- Qualsevol altre indicador que ACCIÓ consideri necessari incorporar en funció de l'evolució del servei.

3. Reunions de seguiment i informes

- Es realitzaran reunions de seguiment periòdiques, com a mínim trimestrals, entre ACCIÓ, la Secretaria de Polítiques Digitals i el contractista per revisar resultats, indicadors i propostes de millora.
- El contractista haurà de presentar informes trimestrals d'activitat, que incloguin:
 - Resultats dels KPI.
 - Casuística més rellevant.
 - Documentació generada.
 - Incidències i mesures correctores.
 - Propostes de millora contínua.

	Doc. original signat per: Meritxell Rosich Gimenez 08/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/06/2029	Data creació còpia: 09/06/2026 12:42:03
	Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ 		Pàgina 11 de 13
		0SS1J9J1PJ3S8A5THTE5EL0V7G2WWW2K	

- Es podrà sol·licitar un informe anual agregat com a síntesi de l'evolució del servei.

10. Lloc d'execució

El servei s'executarà **principalment en modalitat remota**, utilitzant les plataformes digitals i canals telemàtics establerts pel contractista i per ACCIÓ.

Tanmateix, es requerirà la **presència física** quan sigui necessari per:

- Sessions formatives presencials.
- Reunions de coordinació estratègica o tècnica.
- Participació en activitats o esdeveniments organitzats per la Secretaria de Polítiques Digitals, ACCIÓ, el DIH4CAT o organismes col·laboradors.
- Reunions d'assessorament amb empreses a petició d'aquestes, i sempre i quan es facin en les ubicacions d'ACCIÓ (seu central a Barcelona i/o delegacions territorials) o les del contractista.

Els costos de desplaçament i logística associats a les activitats presencials seran responsabilitat del contractista, excepte indicació expressa en contrari.

11. Obligacions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de complir, com a mínim, les següents obligacions:

a) Compliment de terminis i qualitat del servei



- Garantir l'execució puntual de totes les activitats previstes en el calendari d'execució.
- Mantenir estàndards elevats de qualitat tècnica i jurídica en totes les respostes, informes i accions formatives.

b) Confidencialitat i protecció de dades

- Assegurar la **confidencialitat absoluta** de totes les dades, consultes i documents gestionats en el marc del servei.
- Complir estrictament amb el **GDPR**, la normativa espanyola i catalana de protecció de dades, i els protocols interns d'ACCIÓ.

c) Submissió a normativa aplicable

- Complir la totalitat de la normativa vigent relacionada amb:
 - Contractació pública.

	Doc. original signat per: Meritxell Rosich Gimenez 08/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/06/2029	Data creació còpia: 09/06/2026 12:42:03
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0SS1J9J1PJ3S8A5THTE5EL0V7G2WWW2K	Pàgina 12 de 13

- Regulació de la intel·ligència artificial (AI Act).
- Normativa digital i de seguretat de la informació.
- Propietat intel·lectual i dret administratiu aplicable.

d) Cooperació institucional

- Col·laborar activament amb la Secretaria de Polítiques Digitals, ACCIÓ, el DIH4CAT i la resta d'agents vinculats per garantir la coherència i efectivitat del servei.
- Facilitar tota la informació que sigui requerida en processos d'auditoria o revisió.

12. Destinataris del servei

El servei s'adreça principalment a agents de l'ecosistema empresarial, tecnològic i institucional de Catalunya que necessitin suport en l'adopció o desenvolupament de sistemes d'intel·ligència artificial. Els destinataris inclouen:



- **Pimes i start-ups catalanes**, especialment aquelles que desenvolupin o utilitzin sistemes d'IA.
- **Proveïdors tecnològics**, com **centres de recerca, universitats, laboratoris i empreses de base tecnològica** (incloent els vinculats al DIH4CAT).
- **Mid-caps i grans empreses**, quan participin en projectes d'adopció d'IA o en processos d'innovació digitals alineats amb el DIH4CAT.

El servei haurà de garantir accessibilitat i equitat d'atenció per a tots els perfils destinats, independentment de la mida o maduresa tecnològica de l'entitat.

13. Normativa comunitària sobre les responsabilitats dels beneficiaris en matèria de visibilitat, transparència i comunicació, regulades per l'article 50 del Reglament (UE) 2021/1060

L'adjudicatari declara que donarà compliment a les obligacions de visibilitat, transparència i comunicació regulades per l'article 50 i per l'Annex IX del Reglament (UE) 2021/1060, del Parlament Europeu i del Consell, de 14 de juny de 2021, el qual regula les responsabilitats dels beneficiaris en relació a les mesures de comunicació i visibilitat, especialment:

- a) Als documents de treball o suports necessaris relacionats amb l'execució de l'operació, destinats al públic o als participants.
- b) Als elements de difusió i materials de comunicació relacionats amb l'execució de l'operació, destinats al públic o als participants.

	Doc. original signat per: Meritxell Rosich Gimenez 08/06/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 09/06/2029	Data creació còpia: 09/06/2026 12:42:03
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0SS1J9J1PJ3S8A5THTE5EL0V7G2WWW2K	Pàgina 13 de 13