Àrea de Serveis Generals i Transició Digital
Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ELABORACIÓ D'INFORMES DE REVISIÓ D'ACCESSIBILITAT WEB DELS PORTALS WEB CORPORATIUS, DE LES APLICACIONS MÒBILS CORPORATIVES I DELS PORTALS WEB DELS ENS LOCALS DESENVOLUPATS PER LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Exp. 2026/0026588

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
4.1. Especificacions del servei
4.2. Formació
4.3. Gestió de les incidències
4.4. Canals de comunicació
4.5. Equip de treball
4.6. Horari del servei
5. Seguiment del contracte
6. Posada en marxa
7. Acords de Nivell de Servei (ANS)
8. Penalitats
9. Devolució del servei
10. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

1. Antecedents

La Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona té com a missió proporcionar tots els serveis i infraestructures d'informàtica i telecomunicacions de la Diputació de Barcelona, tant per a l'àmbit intern com també en relació al suport als ens locals, establint estratègies de futur alineades amb les necessitats funcionals corporatives i optimitzant la relació cost-benefici.

Els serveis de tecnologies i sistemes corporatius s'entenen com la integració dels àmbits clàssics de la informàtica i les telecomunicacions. S'assegura una direcció única per al tractament lògic de la informació i les seves xarxes de transmissió, independentment del seu format físic (veu, dades o imatge).

Les funcions assignades a la DSTSC són:

- Dur a terme els criteris fixats per la Diputació de Barcelona en matèria de tecnologies de la informació (en endavant TIC). És a dir, informàtica, telecomunicacions i, en general, aquelles tecnologies relacionades amb el tractament automatitzat de la informació, i proposar els recursos necessaris que cal habilitar per a aquesta finalitat.
- Coordinar les tasques administratives de TIC de totes les unitats de la Diputació de Barcelona i, de forma particular, aquelles que tenen interrelació, i proposar les mesures adequades per a una màxima normalització.
- Controlar i fer el seguiment d'aquelles tasques en matèria TIC realitzades per a la Diputació de Barcelona mitjançant recursos externs.
- Proposar i gestionar les actuacions a desenvolupar per la Diputació de Barcelona en matèria TIC que, dins dels supòsits de la cooperació i assistència, es realitzin per als ens locals de la província.
- Desenvolupar i gestionar els projectes en TIC que es produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal corporatiu en matèria TIC.
- Informar de la despesa econòmica que generin les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona i els seus organismes autònoms en matèria TIC.
- Assessorar els organismes autònoms de la Diputació de Barcelona en matèria TIC, quan així es requereixi i tutelar, si escau, l'homogeneïtat en el tractament dels sistemes d'informació comuns.
- Assumir el suport en matèria de protecció de dades a la Diputació de Barcelona.
- Prestar suport per a l'adequació corporativa a l'acompliment de la normativa de protecció de dades i de l'Esquema Nacional de Seguretat, en els aspectes jurídics, organitzatius i tecnològics dels tractaments que duu a terme la Diputació de Barcelona, no només com a responsable d'aquest tractament dels ens locals sinó també com a encarregada.

Pel que fa al present expedient de contractació, d'acord amb el Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, així com amb les seves actualitzacions i normativa de desplegament, les administracions públiques han de garantir que els seus portals web i aplicacions mòbils siguin accessibles i compleixin, com a mínim, el nivell AA de les Pautes d'Accessibilitat per al Contingut Web (WCAG), en la seva versió vigent.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Per aquest motiu:

- Cal realitzar revisions d'accessibilitat periòdiques, completes i documentades.
- Les revisions han de verificar el grau de compliment dels requisits aplicables.
- Els resultats s'han de recollir en un informe de revisió d'accessibilitat (IRA), que ha de servir tant per acreditar el nivell d'accessibilitat com per identificar millores necessàries.
- La informació s'ha de posar a disposició de l'Observatori d'Accessibilitat Web depenent del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública (en endavant, l'Observatori).

El mateix Reial decret 1112/2018, a l'article 8 (*Promoción, concienciación y formación*) estableix que:

- Els organismes del sector públic han d'adoptar mesures de sensibilització i divulgació per augmentar el coneixement sobre l'accessibilitat, els seus beneficis i els mecanismes de reclamació disponibles.
- Han de vetllar perquè tot el personal tingui consciència de la importància de l'accessibilitat, especialment les unitats que desenvolupen webs, aplicacions o els encarregats de l'edició i generació dels seus continguts digitals.
- Han de fomentar i facilitar programes de formació interna sobre accessibilitat digital.
- Les entitats obligades han d'establir programes específics de formació per al personal implicat en el desenvolupament i manteniment de webs i aplicacions.

D'altra banda, la DSTSC ofereix un recurs dins del catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona orientat als ens locals de la demarcació de Barcelona, anomenat "Presència institucional a Internet" que, entre d'altres serveis, inclou la implantació i manteniment de portals corporatius i l'adaptació a la normativa vigent en matèria d'accessibilitat web.

Per tant, amb la tramitació d'aquest expedient, la DSTSC pretén establir un servei de continuïtat per tal de poder analitzar, a nivell d'accessibilitat, les pàgines web i aplicacions mòbils de la seva competència o per sol·licitud expressa d'un ens locals de la demarcació de Barcelona en relació a l'adequació a la normativa vigent.

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.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

2. Objecte

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques que hauran de regir la contractació del servei d'elaboració d'informes de revisió d'accessibilitat web dels portals web corporatius, de les aplicacions mòbils corporatives i dels portals web dels ens locals desenvolupats per la Diputació de Barcelona.

3. Abast

El contracte abasta la prestació del servei d'elaboració dels informes de revisió d'accessibilitat web, així com la resolució de consultes o esmenes que plantegi la DSTSC respecte a la primera proposta, i la resolució d'incidències que plantegi l'Observatorio de Accessibilidad Web, seguint les característiques definides en aquest document.

Dins de l'abast s'inclou també la realització d'activitats de formació que aniran orientades a personal de la pròpia corporació o dels ens locals.

4. Descripció del servei

Dins de l'estructura de serveis de la DSTSC, l'Oficina Tècnica d'Internet assumeix les funcions d'Unitat Responsable d'Accessibilitat (URA).

4.1. Especificacions del servei

L'empresa contractista haurà de realitzar la revisió d'accessibilitat dels principals portals web corporatius i d'ens locals, a més de les aplicacions mòbils corporatives.

S'estima un volum anual de 100 informes de revisió d'accessibilitat.

La posada a disposició a l'Observatori dels informes lliurats per l'empresa contractista la farà directament la Unitat Responsable d'Accessibilitat (URA) de la Diputació de Barcelona, o la de l'entitat local que correspongui quan no sigui una web o *app* corporativa de la Diputació de Barcelona. Aquests informes hauran de seguir en tot moment les directrius i format marcats des de l'Observatori.

Un cop lliurat l'informe per l'empresa contractista, la DSTSC realitzarà una valoració del seu contingut. Si tot és correcte, la DSTSC acceptarà l'informe i es podrà incloure al període de facturació corresponent, sense haver d'esperar a la resposta per part de

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

l'Observatori. En cas contrari, retornarà l'informe presentat a l'empresa contractista per tal que resolgui qualsevol error o incidència que sigui detectat.

Cada informe de revisió inclourà:

- L'informe IRA de revisió a presentar a l'Observatori, en el format i amb la informació requerida per l'Observatori en el moment de la seva presentació.
- L'informe detallat de les no conformitats detectades indicant el motiu i una proposta de solució.
- La proposta de declaració d'accessibilitat a incloure al web o aplicació mòbil revisada, en el format requerit per l'Observatori en el moment de la seva presentació. Aquesta proposta de declaració s'ha de lliurar en idioma català i també en tots els altres idiomes en els que permeti navegar el portal web avaluat (excepte en aquells casos excepcionals en què el portal web ofereixi traducció automatitzada dels continguts).
- Tota la documentació obligatòria que requereixi l'Observatori en el moment de presentació i no estigui contemplada en el moment de redacció dels plecs. L'adreça web https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/implantacion-rd-1112-2018/revisiones_accesibilidad.html#INFORMESREVISION recull els 2 possibles models en què es pot presentar l'informe. En aquest cas s'ha optat per la presentació en format XLSX per compatibilitat amb les eines corporatives.

L'empresa contractista haurà de donar suport tècnic a l'equip de la Diputació de Barcelona durant el període de validació intern, en cas que es requereixin aclariments sobre qualsevol aspecte relacionat amb el contingut de l'informe lliurat.

En relació al procediment establert i els terminis aplicables, serien els següents:

1. La Diputació de Barcelona formalitza la petició de realització d'informe a l'empresa contractista pel canal de comunicació previst a la clàusula 4.4 del PPT.
2. L'empresa contractista disposa de 10 dies laborables per a la redacció i el lliurament de l'informe de revisió d'accessibilitat, d'acord amb l'apartat 7 d'aquest plec relatiu als acords de nivell de servei.
3. La Diputació de Barcelona revisarà la proposta d'informe i comunicarà, si escau, les incidències trobades o requerirà del suport tècnic previst en aquest plec per aclarir qualsevol aspecte del mateix.
4. L'empresa contractista resoldrà les incidències reportades i tornarà a enviar l'informe de revisió a la Diputació de Barcelona, si escau, en un màxim de 3 dies laborables, seguint els acords de nivell de servei establerts en relació a les peticions de suport, d'acord amb l'apartat 7 d'aquest plec.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

4.2. Formació

El contracte també inclou la realització de quatre jornades de formació de 5 hores cadascuna (que es realitzaran dues durant el primer any de vigència del contracte i dues durant el segon any de vigència del contracte), alineades amb les indicacions de l'article 8 (*Promoción, concienciación y formación*) del Reial decret 1112/2018. Aquestes jornades seran impartides en remot i podran ser gravades i tractades per a la seva difusió interna.

Les 4 jornades de formació estaran adreçades a perfils d'assistent de l'activitat (desenvolupador, editor de gestor de continguts i/o redactor d'informes que es publiquen en portals web).

Les formacions les impartirà el tècnic de suport adscrit a l'execució del contracte (cl. 4.5 del present plec), en la data que s'acordi amb la DSTSC, amb una antelació mínima de 3 setmanes (cl. 4.5 del present plec).

Les dues jornades establertes per a cada anualitat s'hauran de celebrar dins d'un període màxim d'un mes entre ambdues.

4.3. Gestió de les incidències

Es consideren com errades o incidències, les esmenes o requeriments que es facin per part de la Diputació de Barcelona o per part de l'Observatori (quan l'informe ha estat presentat per part de l'URA corresponent), en qualsevol part del lliurable entregat per l'empresa contractista per cadascun dels informes.

Entendrem per gestió de les incidències aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre errades detectades durant l'execució del servei contractat, així com els retorns de l'Observatori en relació a la validació de l'informe, cobrint sense cost addicional els retorns produïts durant un any a partir de la data d'acceptació de l'informe per la DSTSC.

El tècnic de suport de l'empresa contractista haurà de resoldre tant les incidències en el servei com les consultes que es puguin produir en el marc del suport tècnic relacionat amb els informes lliurats.

Les incidències o consultes informades es faran arribar categoritzades a l'empresa contractista, a través de l'eina de gestió homologada per la DSTSC.

Cal considerar que una incidència estarà resolta quan tingui el vistiplau de la Diputació de Barcelona. Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la Diputació de Barcelona serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

La Diputació de Barcelona treballarà conjuntament amb l'empresa contractista per reduir el temps de resolució, ja sigui proporcionant informació o a través de qualsevol altra acció que estigui al seu abast.

4.4. Canals de comunicació

La Diputació de Barcelona posarà a disposició de l'empresa contractista una eina per al seguiment de les peticions. La comunicació de qualsevol incidència o consulta sobre informes ja entregats i de peticions de nous informes es realitzaran a partir d'aquesta eina.

La documentació sobre els lliurables efectuats s'adjuntarà a la petició que correspongui.

Qualsevol canvi de situació en relació a l'estat d'una petició que faci l'empresa contractista, sigui quina sigui la seva causa, ha de quedar reflectit en l'eina de seguiment de peticions.

Aquesta eina, actualment, és *Redmine*, tot i que l'empresa contractista ha de saber que en el supòsit que la DSTSC la canviï s'haurà d'adaptar a la nova eina considerada oficial per a la gestió de les incidències i peticions comunicades per la DSTSC.

Si l'empresa contractista utilitza una eina pròpia per a la gestió interna de les tasques, es facilitarà la integració.

Si la integració amb l'eina de l'empresa contractista no és possible, la DSTSC proporcionarà un usuari d'accés al seu sistema amb l'únic objectiu de garantir l'actualització de les dades. En qualsevol cas la gestió del compliment d'ANS serà a càrrec de l'empresa contractista i no es podrà obtenir a partir del sistema de la DSTSC.

4.5. Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball dels que l'empresa contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del servei, amb independència del seu percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre, com a mínim, amb els perfils següents:

- Responsable del contracte / Referent tècnic.
- Tècnic de suport.
- Tècnic consultor.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

L'empresa 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 el servei quedi sense cobrir.

Responsable del contracte / Referent tècnic

El contracte preveu concentrar aquests dos perfils en una mateixa persona, amb la finalitat de simplificar la gestió i agilitzar la comunicació.

Serà l'interlocutor únic que respondrà davant dels tècnics de la DSTSC de la qualitat del servei i amb qui es treballarà per fixar i revisar la prestació del servei. Serà també qui coordinarà els tècnics de l'empresa contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada.

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la DSTSC es designarà un coordinador que realitzarà funcions anàlogues.

Serà la seva funció conèixer en profunditat els serveis coberts pel contracte i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participi en el servei tingui els coneixements adients, assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

Les tasques de coordinació del responsable del contracte / referent tècnic seran les següents:

- Definició del pla de servei que servirà com a guia per a l'execució dels serveis durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i un agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de serveis es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.
- Supervisió de la posada en marxa, d'acord amb els requisits que determini el coordinador de la DSTSC.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe de seguiment que resumirà els serveis proporcionats d'acord amb la clàusula 5 del present plec, el que permetrà l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de servei.
- Supervisió de les peticions i consultes.
- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic del contractista i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del servei.
- Transmetre les directrius per a la correcta prestació del servei.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del servei.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar la prestació per tal de proposar millores.

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

S'ha valorat el percentatge de dedicació en un 3% de 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.

Tècnic de suport

L'empresa contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte de com a mínim un tècnic de suport.

Les tasques que haurà de desenvolupar el perfil de tècnic de suport, entre d'altres, són:

- Resolució d'incidències i consultes de suport tècnic
- Preparació i impartició de les jornades de formació en la data que la corporació dictarà amb, com a mínim, 3 setmanes d'anticipació.

El treball del tècnic que desenvolupi aquestes tasques s'ha valorat amb un percentatge de dedicació del 2,44% de 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.

Tècnic consultor

El perfil de tècnic consultor serà responsable de les tasques relatives a l'elaboració dels informes de revisió d'accessibilitat, incloent la seva redacció i presentació.

L'empresa contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte de com a mínim un tècnic consultor.

El tècnic o tècnics adscrits al contracte hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del servei. Han de poder assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que el servei no es vegi afectat per augments esporàdics de peticions d'informes de revisió d'accessibilitat.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Si un dels perfils tècnics està ocupat per una persona amb diversitat funcional, d'acord amb la cl. 1.11 del PCAP, aquesta haurà de participar activament en la validació dels informes de revisió d'accessibilitat, per exemple realitzant la revisió manual d'una sèrie de planes del portal web a avaluar, i/o realitzant un informe detallant els incompliments.

Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

Amb caràcter general i en relació amb l'equip de treball que determini l'empresa contractista, en el seu conjunt, aquesta ha de tenir present:

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en el plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC de l'acompliment d'aquells requisits.
- L'empresa 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, informant en tot moment a la DSTSC.
- L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i contínua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, 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 derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- L'empresa contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en els plecs objecte del contracte.
- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució a l'empresa contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les millores que hagi pogut oferir l'empresa contractista en la seva proposta. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima d'1 setmana, i el contractista 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.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- L'empresa contractista haurà d'informar a la DSTSC 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 de l'empresa contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.

4.6. Horari del servei

El terme "festiu" emprat en aquesta clàusula fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), exceptuant les festes locals, que seran d'aplicació les de Barcelona ciutat.

L'horari ordinari de prestació dels serveis d'aquest contracte és el següent:

- De 9 h a 17 h, de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat.

Aquest serà l'interval horari dins del qual es comptabilitzaran els acords de nivell de servei.

5. Seguiment del contracte

L'empresa contractista farà un informe mensual en relació amb l'execució del contracte, on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable de cada mes.

A continuació es detalla la informació que haurà de constar, com a mínim, en aquest informe.

Dades de suport:

- Peticions i actuacions de suport tancades, amb: codi, categoria, descripció, data obertura, data tancament i compliment ANS.
- Peticions i actuacions de suport no tancades, amb: codi, categoria, descripció i data obertura.
- Percentatge de compliment d'ANS: per categoria, total mensual i evolució.

Dades de gestió:

- Estat d'accions de millora del servei, si escau.
- Facilitar la informació necessària per tal que la DSTSC pugui fer un seguiment acurat de l'evolució i situació econòmica del contracte.

Si els tècnics de la DSTSC ho consideren necessari, s'organitzaran reunions de seguiment, mensuals, per tal de treballar per a la millora constant del servei. A aquestes reunions assistiran, per part de l'empresa contractista, el referent tècnic. En aquestes

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora de les prestacions i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei. L'acta de la reunió serà a càrrec del contractista.

En relació amb les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat i motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de la DSTSC, essent la modalitat preferent la telemàtica. L'empresa contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

6. Posada en marxa

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels acords de nivell de servei fixats a la clàusula 7 d'aquest Plec. En aquesta fase, la Diputació de Barcelona assignarà un interlocutor que treballarà conjuntament amb l'empresa contractista i facilitarà els procediments, processos i eines necessàries per a l'execució del servei.

En un termini màxim de 10 dies laborables des de l'inici de la vigència inicial del contracte, l'empresa contractista haurà d'estar en disposició de prestar el servei contractat. A partir d'aquest moment, s'aplicaran les penalitats corresponents.

7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els ANS permeten obtenir indicadors per avaluar el grau de compliment del servei.

El contractista realitzarà el càlcul dels ANS amb una periodicitat mensual, considerant l'horari de prestació dels serveis i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en què l'empresa contractista estigui 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 aquest cas, el temps computarà com a temps propi de l'empresa contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les incidències i peticions només es consideraran resoltes i finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau de la DSTSC, en cas contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establerts en l'ANS corresponent.

Cal tenir en compte que:

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Els temps de resposta i de resolució de les actuacions de suport no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre de consultes/incidències, ni per la coincidència amb les peticions de nous informes.
- El volum de peticions no serà necessàriament constant al llarg del temps, però el nombre màxim de peticions d'informes mensuals s'estableix en 12.
- Els ANS són vàlids per tots els informes demanats, tant pels previstos inicialment com pels que es puguin demanar a través de la possible modificació contractual prevista als plecs.

Temps de resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la consulta/incidència o petició a l'empresa contractista pel canal previst fins que l'empresa contractista assumeix la seva resolució assignant-hi els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució pactat.

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

ANS establerts en relació a les peticions de nous informes:

Per a les peticions s'estableixen els següents ANS pels temps de resposta i de resolució (els temps són sempre dins de l'horari de servei):

Temps de resposta: 1 dia laborable.
Temps de resolució/lliurament: 10 dies laborables.

ANS establerts en relació a les peticions de suport i incidències:

Per a les incidències i peticions de suport s'estableixen els següents ANS pels temps de resposta i de resolució (els temps són sempre dins de l'horari de servei):

Temps de resposta: 1 dia laborable.
Temps de resolució/lliurament: 3 dies laborables.

8. Penalitats

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, es preveuen les penalitats que s'indiquen per cada ANS identificat.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes en la facturació del mes corresponent. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicarà 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 de mesos anteriors.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

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

En 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 de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà, entre altres factors, l'acompliment dels ANS.
- En cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts, atribuïbles al contractista, els hi comunicarà formalment.
- 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 de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la DSTSC.
- Finalment, en el cas que la DSTSC 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 aquesta 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.
- En cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

S'estableixen les següents penalitats per l'incompliment dels ANS establerts per les sol·licituds i lliuraments de nous informes:

- 200 euros, sense IVA, per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi l'ANS fixat.

S'estableixen les següents penalitats per l'incompliment dels ANS establerts per les peticions de suport i incidències:

- 200 euros, sense IVA, per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi l'ANS fixat.

S'estableixen les següents penalitats per l'incompliment de la data prevista de posada en marxa del servei:

- 300 euros, sense IVA, per cada dia laborable complet de retard (clàusula 6 del present plec).

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

9. Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a la DSTSC. En aquesta fase, l'empresa contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució del servei, on haurà d'incloure una descripció de les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades en relació amb la finalització del contracte que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà aquesta devolució.

Durant aquesta fase l'empresa contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació que ha utilitzat durant l'execució del contracte i la volumetria de les tasques efectuades durant la seva vigència.

Dos mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució del servei que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspassar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona. Aquest pla inclourà un mínim de 16 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona, per dur a terme les tasques identificades.

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en el servei.

Les consultes/incidències o peticions de nous informes el temps de resolució de les quals finalitzi dins del termini de durada del contracte, hauran de quedar resoltes. Si no és així, s'aplicaran les penalitats corresponents.

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte. S'haurà d'aportar certificació de la seva destrucció.

10. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

La DSTSC disposa d'un servei VPN que, si és requerit en algun cas, haurà de ser utilitzat pels tècnics destinats a l'execució del contracte per accedir remotament a alguna de les webs objecte del contracte en cas de connexió des de fora de les seves instal·lacions.

Requereix disposar de certificat digital reconegut per identificar-se personalment i la tramitació de la sol·licitud d'accés signada electrònicament per cada un dels membres de l'equip assignat per l'empresa contractista**.** A part del control de l'accés i de l'autenticació de l'usuari, caldrà que es puguin registrar les accions efectuades sobre el sistema administrat.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

La connexió necessària per a aquest accés remot haurà d'estar operativa en el moment d'inici del contracte. L'empresa contractista operarà d'acord amb les instruccions tècniques de la DSTSC relatives a l'administració dels sistemes informàtics i de comunicacions.

L'ús de qualsevol, o de la totalitat, d'aquestes eines, no suposarà cap requeriment addicional que afecti a la infraestructura de la Diputació de Barcelona, així com tampoc cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 6024a6ec7ce7cd2afc96 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Metadades del document

Núm. expedient	2026/0026588
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei d'elaboració d'informes de revisió d'accessibilitat web dels portals web corporatius, de les aplicacions mòbils corporatives i dels portals web dels ens locals desenvolupats per la Diputació de Barcelona
Codi classificació	3106 - Contractacions de serveis per procediment obert subjecte a regulació harmonitzada

Signatures

Signatari		**Acte**	**Data acte**
Francisco Javier Gimenez Bruque(TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	27/10/2026, 16:13

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	**Adreça de validació**	**QR**
6024a6ec7ce7cd2afc96	https://seuelectronica.diba.cat	