Área de Servicios Generales y Transición Digital
Dirección de Servicios de Tecnologías y Sistemas Corporativos

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN DE INFORMES DE REVISIÓN DE ACCESIBILIDAD WEB DE LOS PORTALES WEB CORPORATIVOS, DE LAS APLICACIONES MÓVILES CORPORATIVAS Y DE LOS PORTALES WEB DE LOS ENTES LOCALES, DESARROLLADOS POR LA DIPUTACION DE BARCELONA

Expte. 2026/0026588

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Índice

1. Antecedentes
2. Objeto
3. Alcance
4. Descripción del servicio
4.1. Especificaciones del servicio
4.2. Formación
4.3. Gestión de las incidencias
4.4. Canales de comunicación
4.5. Equipo de trabajo
4.6. Horario del servicio
5. Seguimiento del contrato
6. Puesta en marcha
7. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
8. Penalidades
9. Devolución del servicio
10. Acceso remoto para la prestación de los servicios contratados

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

1. Antecedentes

La Dirección de Servicios de Tecnologías y Sistemas Corporativos (DSTSC) de la Diputación de Barcelona tiene como misión proporcionar todos los servicios e infraestructuras de informática y telecomunicaciones de la Diputación de Barcelona, tanto para el ámbito interno como también con relación al soporte a los entes locales, estableciendo estrategias de futuro alineadas con las necesidades funcionales corporativas y optimizando los recursos disponibles.

Los servicios de tecnologías y sistemas corporativos se entienden como la integración de los ámbitos clásicos de la informática y las telecomunicaciones. Se asegura una dirección única para el tratamiento lógico de la información y sus redes de transmisión, independientemente de su formato físico (voz, datos o imagen).

Las funciones asignadas a la DSTSC son:

- Realizar los criterios fijados por la Diputación de Barcelona en materia de tecnologías de la información (en adelante TIC). Es decir, informática, telecomunicaciones y, en general, aquellas tecnologías relacionadas con el tratamiento automatizado de la información, y proponer los recursos necesarios que deben habilitarse para este fin.
- Coordinar las tareas administrativas de TIC de todas las unidades de la Diputación de Barcelona y, de forma particular, las que tienen interrelación, y proponer las medidas adecuadas para una máxima normalización.
- Controlar y realizar el seguimiento de aquellas tareas en materia TIC realizadas por la Diputación de Barcelona mediante recursos externos.
- Proponer y gestionar las actuaciones a desarrollar por la Diputación de Barcelona en materia TIC que, dentro de los supuestos de la cooperación y asistencia, se realicen para los entes locales de la provincia.
- Desarrollar y gestionar los proyectos en TIC que se produzcan a propuesta de las áreas, direcciones y servicios.
- Coordinar la formación y reciclaje del personal corporativo en materia TIC.
- Informar del gasto económico que generen las áreas, direcciones y servicios de la Diputación de Barcelona y sus organismos autónomos en materia TIC.
- Asesorar a los organismos autónomos de la Diputación de Barcelona en materia TIC, cuando así se requiera y tutelar, en su caso, la homogeneidad en el tratamiento de los sistemas de información comunes.
- Asumir el soporte en materia de protección de datos a la Diputación de Barcelona.
- Prestar soporte para la adecuación corporativa al cumplimiento de la normativa de protección de datos y del Esquema Nacional de Seguridad, en los aspectos jurídicos, organizativos y tecnológicos de los tratamientos realizados por la Diputación de Barcelona, no sólo como responsable de este tratamiento de los entes locales sino también como encargada.

Con respecto al presente expediente de contratación, de acuerdo con el Real decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, así como con sus actualizaciones y normativa de despliegue, las administraciones públicas deben garantizar que sus

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

portales web y aplicaciones móviles sean accesibles y cumplan como mínimo Web (WCAG), en su versión vigente.
Por este motivo:

- Es necesario realizar revisiones de accesibilidad periódicas, completas y documentadas.
- Las revisiones deben verificar el grado de cumplimiento de los requisitos aplicables.
- Los resultados deben recogerse en un informe de revisión de accesibilidad (IRA), que debe servir tanto para acreditar el nivel de accesibilidad como para identificar mejoras necesarias.
- La información debe ponerse a disposición del Observatorio de Accesibilidad Web dependiendo del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública (en adelante, el Observatorio).

El mismo Real decreto 1112/2018, en el artículo 8 (*Promoción, concienciación y formación)* establece que:

- Los organismos del sector público deben adoptar medidas de sensibilización y divulgación para aumentar el conocimiento sobre la accesibilidad, sus beneficios y los mecanismos de reclamación disponibles.
- Tienen que velar por que todo el personal tenga conciencia de la importancia de la accesibilidad, especialmente las unidades que desarrollan webs, aplicaciones o los encargados de la edición y generación de sus contenidos digitales.
- Deben fomentar y facilitar programas de formación interna sobre accesibilidad digital.
- Las entidades obligadas deben establecer programas específicos de formación para el personal implicado en el desarrollo y mantenimiento de webs y aplicaciones.

Por otra parte, la DSTSC ofrece un recurso dentro del catálogo de servicios de la Diputación de Barcelona orientado a los entes locales de la demarcación de Barcelona, llamado “Presencia institucional en Internet” que, entre otros servicios, incluye la implantación y el mantenimiento de portales corporativos y la adaptación a la normativa vigente en materia de accesibilidad web.

Por tanto, con la tramitación de este expediente, la DSTSC pretende establecer un servicio de continuidad para poder analizar, a nivel de accesibilidad, las páginas web y aplicaciones móviles de su competencia o por solicitud expresa de un ente local de la demarcación de Barcelona en relación con la adecuación a la normativa vigente.

Las especificaciones contenidas en el presente pliego se ajustan a lo previsto en el artículo 126, *Reglas para el establecimiento de prescripciones técnicas*, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas 2014/23/UE, 2014/24/UE y 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014.

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

2. Objeto

Es objeto del presente pliego fijar las condiciones técnicas que tendrán que regir la contratación del servicio de elaboración de informes de revisión de accesibilidad web de los portales web corporativos, de las aplicaciones móviles corporativas y de los portales web de los entes locales desarrollados por la Diputación de Barcelona.

3. Alcance

El contrato abarca la prestación del servicio de elaboración de los informes de revisión de accesibilidad web, así como la resolución de consultas o enmiendas que plantee la DSTSC respecto a la primera propuesta, y la resolución de incidencias que plantee el Observatorio de Accesibilidad Web, siguiendo las características definidas en este documento.

Dentro del alcance se incluye también la realización de actividades de formación que irán orientadas a personal de la propia corporación o de los entes locales.

4. Descripción del servicio

Dentro de la estructura de servicios de la DSTSC, la Oficina Técnica de Internet asume las funciones de Unidad Responsable de Accesibilidad (URA).

4.1. Especificaciones del servicio

La empresa contratista deberá realizar la revisión de accesibilidad de los principales portales web corporativos y entes locales, además de las aplicaciones móviles corporativas.

Se estima un volumen anual de 100 informes de revisión de accesibilidad.

La puesta a disposición en el Observatorio de los informes entregados por la empresa contratista la realizará directamente la Unidad Responsable de Accesibilidad (URA) de la Diputación de Barcelona, o la de la entidad local que corresponda cuando no sea una web o *app* corporativa de la Diputación de Barcelona. Estos informes tendrán que seguir en todo momento las directrices y formato marcados desde el Observatorio.

Una vez entregado el informe por la empresa contratista, la DSTSC realizará una valoración de su contenido. Si todo es correcto, la DSTSC aceptará el informe y se podrá incluir en el período de facturación correspondiente, sin tener que esperar a la respuesta

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

por parte del Observatorio. En caso contrario, devolverá el informe presentado a la empresa contratista para que resuelva cualquier error o incidencia que sea detectado.

Cada informe de revisión incluirá:

- El informe IRA de revisión a presentar en el Observatorio, en el formato y con la información requerida por el Observatorio en el momento de su presentación.
- El informe detallado de las no conformidades detectadas indicando el motivo y propuesta de solución.
- La propuesta de declaración de accesibilidad a incluir en la web o aplicación móvil revisada, en el formato requerido por el Observatorio en el momento de su presentación. Esta propuesta de declaración debe entregarse en idioma catalán y también en todos los demás idiomas en los que permita navegar el portal web evaluado (excepto en aquellos casos excepcionales en los que el portal web ofrezca traducción automatizada de los contenidos).
- Toda la documentación obligatoria que requiera el Observatorio en el momento de presentación y no esté contemplada en el momento de redacción de los pliegos. La dirección web https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/implantacion-rd-1112-2018/revisiones_accesibilidad.html#INFORMESREVISION recoge los 2 posibles modelos en los que se puede presentar el informe. En este caso, se ha optado por la presentación en formato XLSX por compatibilidad con las herramientas corporativas.

La empresa contratista deberá dar soporte técnico al equipo de la Diputación de Barcelona durante el período de validación interno, en caso de que se requieran aclaraciones sobre cualquier aspecto relacionado con el contenido del informe entregado.

En relación con el procedimiento establecido y los plazos aplicables, serían los siguientes:

1. La Diputación de Barcelona formaliza la petición de realización de informe en la empresa contratista por el canal de comunicación previsto en la cláusula 4.4 del PPT.
2. La empresa contratista dispone de 10 días laborables para la redacción y entrega del informe de revisión de accesibilidad, de acuerdo con el apartado 7 de este pliego relativo a los acuerdos de nivel de servicio.
3. La Diputación de Barcelona revisará la propuesta de informe y comunicará, en su caso, las incidencias encontradas o requerirá del soporte técnico previsto en este pliego para esclarecer cualquier aspecto de este.
4. La empresa contratista resolverá las incidencias devengadas y volverá a enviar el informe de revisión a la Diputación de Barcelona, si procede, en un máximo de 3

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

días laborables, siguiendo los acuerdos de nivel de servicio establecidos en relación con las peticiones de soporte, de acuerdo con el apartado 7 de este pliego.

4.2. Formación

El contrato también incluye la realización de cuatro jornadas de formación de 5 horas cada una (que se realizarán dos durante el primer año de vigencia del contrato y dos durante el segundo año de vigencia del contrato), alineadas con las indicaciones del artículo 8 (*Promoción, concienciación y formación*) del Real decreto 1112/2018. Estas jornadas serán impartidas en remoto y podrán ser grabadas y tratadas para su difusión interna.

Las 4 jornadas de formación estarán dirigidas a perfiles de asistente de la actividad (desarrollador, editor de gestor de contenidos y/o redactor de informes que se publiquen en portales web).

Las formaciones serán impartidas por el técnico de soporte adscrito a la ejecución del contrato (cl. 4.5 del presente pliego), en la fecha que se acuerde con la DSTSC, con una antelación mínima de 3 semanas (cl. 4.5 del presente pliego).

Las dos jornadas establecidas para cada anualidad se tendrán que celebrar dentro de un período máximo de un mes entre ambas.

4.3. Gestión de las incidencias

Se consideran como errores o incidencias, las enmiendas o requerimientos que se hagan por parte de la Diputación de Barcelona o por parte del Observatorio (cuando el informe ha sido presentado por parte de la URA correspondiente), en cualquier parte del entregable entregado por la empresa contratista por cada uno de los informes.

Entenderemos por gestión de las incidencias aquellas actuaciones que tienen como objetivo resolver errores detectados durante la ejecución del servicio contratado, así como los retornos del Observatorio con relación a la validación del informe, cubriendo sin coste adicional los retornos producidos durante un año a partir de la fecha de aceptación del informe por la DSTSC.

El técnico de soporte de la empresa contratista deberá resolver tanto las incidencias en el servicio como las consultas que puedan producirse en el marco del soporte técnico relacionado con los informes entregados.

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Las incidencias o consultas informadas se enviarán categorizadas a la empresa contratista, a través de la herramienta de gestión homologada por la DSTSC.

Hay que considerar que una incidencia estará resuelta cuando tenga el visto bueno de la Diputación de Barcelona. Toda incidencia resuelta por la empresa contratista que no reciba el visto bueno de la Diputación de Barcelona será devuelta a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución.

La Diputación de Barcelona trabajará juntamente con la empresa contratista para reducir el tiempo de resolución, ya sea proporcionando información o a través de cualquier otra acción que esté a su alcance.

4.4. Canales de comunicación

La Diputación de Barcelona pondrá a disposición de la empresa contratista una herramienta para el seguimiento de las peticiones. La comunicación de cualquier incidencia o consulta sobre informes ya entregados y de peticiones de nuevos informes se realizará a partir de esta herramienta.

La documentación sobre los entregables efectuados se adjuntará a la petición que corresponda.

Cualquier cambio de situación con relación al estado de una petición que realice la empresa contratista, cualquiera que sea su causa, debe quedar reflejado en la herramienta de seguimiento de peticiones.

Esta herramienta, actualmente, es *Redmine*, aunque la empresa contratista debe saber que en el supuesto de que la DSTSC la cambie deberá adaptarse a la nueva herramienta considerada oficial para la gestión de las incidencias y peticiones comunicadas por la DSTSC.

Si la empresa contratista utiliza una herramienta propia para la gestión interna de las tareas, se facilitará su integración.

Si la integración con la herramienta de la empresa contratista no es posible, la DSTSC proporcionará a un usuario de acceso a su sistema con el único objetivo de garantizar la actualización de los datos. En cualquier caso, la gestión del cumplimiento de ANS correrá a cargo de la empresa contratista y no se podrá obtener a partir del sistema de la DSTSC.

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

4.5. Equipo de trabajo

Con relación a los integrantes del equipo de trabajo de los que la empresa contratista debe disponer en su plantilla para la prestación del servicio, con independencia de su porcentaje de dedicación final, deberán corresponderse, como mínimo, con los siguientes perfiles:

- Responsable del contrato / Referente técnico.
- Técnico de soporte.
- Técnico consultor.

La empresa contratista deberá estar en disposición de dar cobertura inmediata en caso de enfermedad, vacaciones, o cualquier otra contingencia que afecte a su personal, a fin de que en ningún supuesto el servicio quede sin cubrir.

Responsable del contrato / Referente técnico

El contrato prevé concentrar estos dos perfiles en una misma persona, con el fin de simplificar la gestión y agilizar la comunicación.

Será el interlocutor único que responderá frente a los técnicos de la DSTSC de la calidad del servicio y con quien se trabajará para fijar y revisar la prestación del servicio. Será también quien coordinará a los técnicos de la empresa contratista que puedan intervenir en cualquier actividad solicitada.

Realizará las labores de coordinación, seguimiento y control de la gestión del contrato. Por parte de la DSTSC se designará a un coordinador que realizará funciones análogas.

Será su función conocer en profundidad los servicios cubiertos por el contrato y asegurar que todo el personal de la empresa contratista que participe en el servicio tenga los conocimientos adecuados, asuma los compromisos adquiridos y vele por el cumplimiento de todos los requerimientos incluidos en el contrato.

Las tareas de coordinación del responsable del contrato / referente técnico serán las siguientes:

- Definición del plan de servicio que va a servir como guía para la ejecución de los servicios durante la vigencia del contrato. Los componentes del plan tendrán que incluir las métricas de satisfacción, recursos necesarios y una agenda de las actividades planificadas y las reuniones de seguimiento. Este plan de servicios

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

se revisará periódicamente para repasar los objetivos, y será acordado y supervisado por la DSTSC.
- Supervisión de la puesta en marcha, de acuerdo con los requisitos que determine el coordinador de la DSTSC.
- Supervisión de la calidad. Se preparará un informe de seguimiento que resumirá los servicios proporcionados de acuerdo con la cláusula 5 del presente pliego, lo que permitirá la evaluación y seguimiento del último período realizado sobre el plan de servicio.
- Supervisión de las peticiones y consultas.
- Coordinar las relaciones entre el equipo técnico del contratista y los técnicos de la DSTSC.
- Comunicar periódicamente el estado del servicio.
- Transmitir las directrices para la correcta prestación del servicio.
- Supervisar la aplicación de los procedimientos que solicite la DSTSC.
- Asistir a las reuniones periódicas de seguimiento del servicio.
- Gestionar las labores o procedimientos, aplicando medidas correctivas en caso de desviación.
- Garantizar la calidad de los procedimientos y tareas.
- Elaborar los informes técnicos de seguimiento y bajo demanda.
- Analizar la prestación a fin de proponer mejoras.

Esta persona deberá tener presente que en cualquier momento debe poder responder cualquier consulta sobre el estado del plan de servicio y podrá requerirse su presencia, sin que ello suponga ningún coste adicional a la Diputación de Barcelona. Es imprescindible que esta persona disponga de un teléfono móvil destinado a su localización.

Se ha valorado el porcentaje de dedicación en un 3% de su jornada laboral según convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

Técnico de soporte

La empresa contratista deberá disponer para la prestación adecuada del contrato de al menos un técnico de soporte.

Las tareas que tendrá que desarrollar el perfil de técnico de soporte, entre otros, son:

- Resolución de incidencias y consultas de soporte técnico
- Preparación e impartición de las jornadas de formación en la fecha que la Corporación dictará con, al menos, 3 semanas de anticipación.

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

El trabajo del técnico que desarrolle estas tareas se ha valorado con un porcentaje de dedicación del 2,44% de su jornada laboral según convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

Técnico consultor

El perfil de técnico consultor será responsable de las labores relativas a la elaboración de los informes de revisión de accesibilidad, incluyendo su redacción y presentación.

La empresa contratista tendrá que disponer para la prestación adecuada del contrato de al menos un técnico consultor.

El técnico o técnicos adscritos al contrato tendrán que ser capaces de ejecutar, con el nivel de calidad suficiente, las tareas derivadas del servicio. Tienen que poder asumir puntas de trabajo para cubrir convenientemente todas las necesidades que se planteen en cada momento, de forma que el servicio no se vea afectado por aumentos esporádicos de peticiones de informes de revisión de accesibilidad.

Si uno de los perfiles técnicos está ocupado por una persona con diversidad funcional, de acuerdo con la cl. 1.11 del PCAP, ésta deberá participar activamente en la validación de los informes de revisión de accesibilidad, por ejemplo, realizando la revisión manual de una serie de páginas del portal web a evaluar, y/o realizando un informe detallando los incumplimientos.

Reglas especiales en relación con el personal de la empresa contratista

Con carácter general y en relación con el equipo de trabajo que determine la empresa contratista, en su conjunto, ésta debe tener presente:

- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la DSTSC del cumplimiento de aquellos requisitos.
- La empresa contratista velará por la estabilidad del equipo de trabajo, y para que los cambios en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del contrato, informando en todo momento a la DSTSC.
- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

permisos, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como los derechos y obligaciones derivados de la relación contractual entre empleado/empleador.

- La empresa contratista deberá velar especialmente con el fin de garantizar que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desarrolladas respecto de la actividad delimitada en los pliegos objeto del contrato.
- En caso de que los técnicos no satisfagan los mínimos de eficiencia, de metodología, aptitud y eficacia deseados, la DSTSC podrá pedir su sustitución a la empresa contratista, que deberá hacerla efectiva en un tiempo máximo de dos semanas.
- En el caso excepcional de que deba realizarse algún cambio, el sustituto deberá reunir, como mínimo, los mismos requisitos exigidos al sustituido, así como las mejoras que haya podido ofrecer la empresa contratista en su propuesta. Cualquier modificación de los técnicos deberá ser comunicada a la DSTSC con una antelación mínima de 1 semana, y el contratista deberá presentar un plan de traspaso de conocimiento al nuevo miembro del equipo que deberá concretarse en un máximo de 2 semanas, que se entenderá el tiempo máximo a partir del cual el nuevo recurso se incorpore al equipo de trabajo.
- La empresa contratista deberá informar a la DSTSC de cualquier contingencia que afecte a su personal y deberá disponer de personal para dar cobertura inmediata si se considera necesario.
- Cualquier ausencia planificada del personal de la empresa contratista deberá ser aprobada por la DSTSC.

4.6. Horario del servicio

El término "festivo" empleado en esta cláusula hace referencia a los días que se declaran festivos en todo el territorio catalán (según el calendario oficial publicado en el DOGC), exceptuando las fiestas locales, que serán de aplicación las de Barcelona ciudad.

El horario ordinario de prestación de los servicios de este contrato es el siguiente:

- De 9 ha 17 h, de lunes a viernes no festivos en Barcelona ciudad.

Éste será el intervalo horario dentro del cual se contabilizarán los acuerdos de nivel de servicio.

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

5. Seguimiento del contrato

La empresa contratista realizará un informe mensual en relación con la ejecución del contrato, donde figurará la evolución de todos los servicios que se prestan. Este informe estará a disposición de la DSTSC antes del 5º día laborable de cada mes.

A continuación, se detalla la información que deberá constar, al menos, en este informe.

Datos de soporte:

- Peticiones y actuaciones de soporte cerradas, con: código, categoría, descripción, fecha apertura, fecha cierre y cumplimiento ANS.
- Peticiones y actuaciones de soporte no cerradas, con: código, categoría, descripción y fecha apertura.
- Porcentaje de cumplimiento de ANS: por categoría, total mensual y evolución.

Datos de gestión:

- Estado de acciones de mejora del servicio, en su caso.
- Facilitar la información necesaria para que la DSTSC pueda realizar un seguimiento esmerado de la evolución y situación económica del contrato.

Si los técnicos de la DSTSC lo consideran necesario, se organizarán reuniones de seguimiento, mensuales, a fin de trabajar para la mejora constante del servicio. A estas reuniones asistirán, por parte de la empresa contratista, el referente técnico. En estas reuniones se revisarán los informes mensuales, el funcionamiento de los procesos, se definirán propuestas de mejora de las prestaciones y se realizará un seguimiento de todo lo relacionado con el servicio. El acta de la reunión correrá a cargo del contratista.

En relación con las reuniones a realizar durante el plazo de vigencia del contrato, cualquiera que sea su periodicidad y motivo de su convocatoria, se podrán realizar tanto en modalidad presencial como telemática, siempre a criterio de los técnicos de la DSTSC, siendo la modalidad preferente la telemática. La empresa contratista dispondrá de los medios necesarios para adecuarse a cualquiera de los dos formatos, sin que ello genere coste adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

6. Puesta en marcha

La fase de puesta en marcha del servicio es el período de tiempo que transcurre entre el inicio de la ejecución del contrato y la consecución de los acuerdos de nivel de servicio fijados en la cláusula 7 de este Pliego. En esta fase, la Diputación de Barcelona asignará a un interlocutor que trabajará juntamente con la empresa contratista y facilitará los procedimientos, procesos y herramientas necesarias para la ejecución del servicio.

En un plazo máximo de 10 días laborables desde el inicio de la vigencia inicial del contrato, la empresa contratista deberá estar en disposición de prestar el servicio contratado. A partir de ese momento, se aplicarán las penalidades correspondientes.

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

7. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Los ANS permiten obtener indicadores para la evaluación del grado de cumplimiento del servicio.

El contratista realizará el cálculo de los ANS con una periodicidad mensual, considerando el horario de prestación de servicios y el mes natural.

No computarán los períodos de tiempo en los que la empresa contratista esté pendiente de respuesta, reuniones, datos o concreción de requerimientos por parte de los técnicos o usuarios de la Diputación de Barcelona o de terceros proveedores, siempre y cuando éstos no tengan una relación contractual directa con la empresa contratista principal, dado que, en este caso, el tiempo computará como tiempo propio de la empresa contratista a todos los efectos previstos en este Pliego.

Las incidencias y peticiones sólo se considerarán resueltas y finalizadas si se encuentran completamente documentadas y tienen el visto bueno de la DSTSC, de lo contrario serán devueltas a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución, a todos los efectos y responsabilidades establecidos en el ANS correspondiente.

Hay que tener en cuenta que:

- Los tiempos de respuesta y resolución de las actuaciones de soporte no podrán verse afectados por aumentos esporádicos del número de consultas/incidencias, ni por la coincidencia con las peticiones de nuevos informes.
- El volumen de peticiones no será necesariamente constante a lo largo del tiempo, pero el número máximo de peticiones de informes mensuales se establece en 12.
- Los ANS son válidos por todos los informes solicitados, tanto por los previstos inicialmente como por los que se puedan pedir a través de la posible modificación contractual prevista en los pliegos.

Tiempo de respuesta: es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la consulta/incidencia o petición a la empresa contratista por el canal previsto hasta que la empresa contratista asume su resolución asignando los recursos necesarios para poder cumplir el tiempo de resolución pactado.

Tiempo de resolución: es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la consulta/incidencia o petición a la empresa contratista por el canal previsto hasta que queda resuelta y documentada por la empresa contratista.

ANS establecidos con relación a las peticiones de nuevos informes:

Para las peticiones se establecen los siguientes ANS por los tiempos de respuesta y de resolución (los tiempos están siempre dentro del horario de servicio):

Tiempo de respuesta: 1 día laborable.

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Tiempo de resolución/entrega: 10 días laborables.

ANS establecidos con relación a las peticiones de soporte e incidencias:

Para las incidencias y peticiones de soporte se establecen los siguientes ANS por los tiempos de respuesta y de resolución (los tiempos están siempre dentro del horario de servicio):

Tiempo de respuesta: 1 día laborable.
Tiempo de resolución/entrega: 3 días laborables.

8. Penalidades

En caso de incumplimiento de los ANS por parte de la empresa contratista, y en el supuesto de que la Diputación de Barcelona opte por la no resolución del contrato, se prevén las penalidades que se indican por cada ANS identificado.

La contabilización de las penalidades se realizará mensualmente, con efectos en la facturación del mes correspondiente. Hay que tener presente que el cálculo sobre los retrasos se aplicará tanto por los producidos en las incidencias que se hayan cerrado ese mes, como en aquellas otras que todavía puedan estar pendientes de resolver y acumulen retrasos de meses anteriores.

La cuantía máxima de cada una de las penalidades no podrá ser superior al 10% del precio del contrato (parte fija más parte variable), IVA excluido, ni el total de estas podrá superar el 50% del precio del contrato, IVA excluido.

En caso de incumplimiento de los ANS, las facturas tendrán que contemplar las penalidades según lo que se prevé en esta cláusula. En concreto, para las penalidades derivadas del incumplimiento sobre los ANS establecidos, se aplicará el siguiente procedimiento:

- Durante las reuniones entre el contratista y los técnicos de la DSTSC para evaluar la correcta ejecución de la prestación se analizará, entre otros factores, el desempeño de los ANS.
- En caso de que la DSTSC detecte incumplimientos en los ANS establecidos, atribuibles al contratista, les comunicará formalmente.
- Durante la reunión de seguimiento, el contratista podrá manifestar todo lo que considere conveniente.
- Posteriormente, el contratista elaborará un documento en el que se recogerán los incumplimientos detectados por parte de la DSTSC y las disconformidades manifestadas por la empresa y lo entregará a la DSTSC.
- Finalmente, en caso de que la DSTSC considere que realmente se han producido los incumplimientos, elaborará un informe y la Diputación de Barcelona adoptará un acuerdo administrativo y notificará la imposición de la penalidad a la empresa

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

contratista, así como la cantidad exacta que ésta deberá descontar en la factura correspondiente al primer período de facturación abierto, y otorgará a la empresa contratista un plazo para presentar alegaciones.

- En caso de que el contrato hubiera finalizado (sea cual sea el motivo), las cantidades pendientes en concepto de penalidades se descontarán de la garantía definitiva.

Se establecen las siguientes penalidades por el incumplimiento de los ANS establecidos por las solicitudes y entregas de nuevos informes:

- 200 euros, sin IVA, por cada día laborable completo de retraso que sobrepase el ANS fijado.

Se establecen las siguientes penalidades por el incumplimiento de los ANS establecidos por las peticiones de soporte e incidencias:

- 200 euros, sin IVA, por cada día laborable completo de retraso que sobrepase el ANS fijado.

Se establecen las siguientes penalidades por el incumplimiento de la fecha prevista de puesta en marcha del servicio:

- 300 euros, sin IVA, por cada día laborable completo de retraso (cláusula 6 del presente pliego).

9. Devolución del servicio

La fase de devolución del servicio precede a la finalización del contrato y tiene como objetivo preparar la transferencia del servicio a la DSTSC. En esta fase, la empresa contratista tendrá que definir y ejecutar el Plan de devolución del servicio, donde deberá incluir una descripción de las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la finalización del contrato que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta devolución.

Durante esta fase la empresa contratista pondrá a disposición de la Diputación de Barcelona toda la documentación que ha utilizado durante la ejecución del contrato y la volumetría de las labores efectuadas durante su vigencia.

Dos meses antes de la finalización del contrato, la empresa contratista tendrá que presentar el plan de devolución del servicio que incluya los mecanismos necesarios para traspasar toda la información relacionada con el servicio prestado en la Diputación de Barcelona. Este plan incluirá un mínimo de 16 horas de dedicación de recursos de la

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

empresa contratista, sin coste adicional para la Diputación de Barcelona, para realizar las tareas identificadas.

La devolución del servicio está incluida en el plazo de ejecución del contrato y no debe representar ninguna discontinuidad en el servicio.

Las consultas/incidencias o peticiones de nuevos informes cuyo tiempo de resolución finalice dentro del plazo de duración del contrato, tendrán que quedar resueltas. Si no fuera así, se aplicarán las penalidades correspondientes.

La finalización del contrato exigirá también la eliminación segura de los datos personales y de toda la información utilizada para la ejecución del contrato. Deberá aportarse certificación de su destrucción.

10. Acceso remoto para la prestación de los servicios contratados

La DSTSC dispone de un servicio VPN que, en caso de ser requerido en algún caso, deberá ser utilizado por los técnicos destinados a la ejecución del contrato para acceder remotamente a alguna de las webs objeto del contrato en caso de conexión desde fuera de sus instalaciones.

Requiere disponer de certificado digital reconocido para identificarse personalmente y la tramitación de la solicitud de acceso firmada electrónicamente por cada uno de los miembros del equipo asignado por la empresa contratista. Aparte del control del acceso y de la autenticación del usuario, será necesario que se puedan registrar las acciones efectuadas sobre el sistema administrado.

La conexión necesaria para este acceso remoto deberá estar operativa en el momento de inicio del contrato. La empresa contratista operará de acuerdo a las instrucciones técnicas de la DSTSC relativas a la administración de los sistemas informáticos y de comunicaciones.

El uso de cualquiera, o de la totalidad, de estas herramientas, no supondrá ningún requerimiento adicional que afecte a la infraestructura de la Diputación de Barcelona, así como tampoco ningún coste económico adicional para la Diputación de Barcelona.

DILIGENCIA para hacer constar que el texto que antecede es traducción al castellano del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, aprobado por Decreto de fecha 22/11/2026. En caso de discrepancia entre dicho Pliego, en catalán, y esta traducción al castellano, prevalecerá el primero.

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 60ea42474a1609843e20 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Metadades del document

Núm. expedient	2026/0026588
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Pliego de prescripciones técnicas particulares para la contratación del servicio de elaboración de informes de revisión de accesibilidad web de los portales web corporativos, de las aplicaciones móviles corporativas y de los portales web de los entes locales, desarrollados por la Diputacion 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	24/11/2026, 09:16

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
60ea42474a1609843e20	https://seuelectronica.diba.cat	