



CODI DE VERIFICACIÓ	 013L 0I3Q 4Q32 4R2Y 0P90				
EXPEDIENT NÚM.	TRO/2022/23	DOCUMENT NÚM.	TRO17I00N4	DATA	29-05-2023
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Transformació Organitzativa				
ASSUMPTE	Serveis d'accessibilitat i usabilitat a la web i a la seu electrònica de l'Ajuntament de Sabadell				

Plec de Prescripcions Tècniques per a la incorporació de serveis d'accessibilitat i usabilitat web i serveis d'assessorament, consultoria i suport en accessibilitat a l'Ajuntament de Sabadell

Sabadell, setembre de 2023

ÍNDEX

<u>1.</u>	<u>INTRODUCCIÓ</u>	3
<u>2.</u>	<u>OBJECTE, ABAST I TERMINIS</u>	4
<u>2.1.</u>	<u>OBJECTE</u>	4
<u>2.2.</u>	<u>SITUACIÓ ACTUAL</u>	4
<u>2.3.</u>	<u>ABAST</u>	5
<u>2.4.</u>	<u>TERMINIS</u>	8
<u>3.</u>	<u>REQUERIMENTS FUNCIONALS</u>	8
<u>4.</u>	<u>SERVEI D'OPERACIÓ DE L'EINA</u>	9
<u>5.</u>	<u>MANTENIMENT I SUPORT</u>	10

CODI DE VERIFICACIÓ	 013L 0I3Q 4Q32 4R2Y 0P90				
EXPEDIENT NÚM.	TRO/2022/23	DOCUMENT NÚM.	TRO17I00N4	DATA	29-05-2023
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Transformació Organitzativa				
ASSUMPTE	Serveis d'accessibilitat i usabilitat a la web i a la seu electrònica de l'Ajuntament de Sabadell				

1. INTRODUCCIÓ

En el marc de la transformació en sentit digital dels serveis administratius oferts per les administracions públiques, l'Ajuntament de Sabadell, amb la intenció clara de garantir la igualtat d'accés a la ciutadania, vol apostar per entorns digitals plenament accessibles a persones amb capacitats limitades que puguin ajudar a donar compliment a la normativa, entre la qual, destaca la següent:

- Directiva UE 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell de 26 d'octubre de 2016, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes del sector públic.
- Decisió d'Execució (UE) 2018/1524 de la Comissió, d'11 d'octubre de 2018, per la qual s'estableixen una metodologia de seguiment i les disposicions per a la presentació d'informes per part dels Estats membres de conformitat amb la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes del sector públic.
- Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs webs i les aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Norma UNE-EN 301-549:2022 Requisits i estàndards d'accessibilitat de productes i serveis TIC.
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 - Pautes d'Accessibilitat per al Contingut Web.

Per assolir aquest estat, l'Ajuntament de Sabadell necessita proveir-se d'eines que, integrades amb els seus llocs web i la seu electrònica, millorin l'accessibilitat als serveis telemàtics a persones amb problemes de visió o fins i tot per persones sense visió, també per a persones que no tinguin una completa mobilitat amb les mans així com també facilitar a les persones amb dificultats de lectura.

L'abast de l'encàrrec d'aquesta licitació inclou:

- La contractació de programari especialitzat en garantir l'accessibilitat a serveis digitals. Aquest programari es contractarà en format servei (SaaS).

- El servei de revisió d'accessibilitat i l'elaboració d'un conjunt d'informes per complir amb la normativa vigent en matèria d'accessibilitat, que es detallen en l'objecte del contracte.
- Assessorar i col·laborar amb l'Ajuntament en les tasques de seguiment de l'accessibilitat, realitzar accions de conscienciació en matèria d'accessibilitat i oferir assessorament continuat al personal sobre accessibilitat i usabilitat web.

2. OBJECTE, ABAST I TERMINIS

2.1. OBJECTE


L'objecte primer de la present licitació és la contractació del servei d'una eina en el núvol (modalitat SaaS) que, integrant-se amb els llocs web i la seu electrònica de l'Ajuntament, permeti als serveis municipals oferts online ser més accessibles per a persones amb problemes de visió o fins i tot per persones sense visió, també per a persones que no tinguin una completa mobilitat amb les mans així com facilitar a les persones amb dificultats de lectura.

Així mateix, es demana a l'adjudicatari que ofereixi un conjunt de serveis alineats amb els requisits del Reial Decret 1112/2018 i, més concretament, els següents: una avaluació en profunditat de l'accessibilitat dels llocs web de l'Ajuntament i de la seu electrònica, l'elaboració d'un informe dels errors detectats d'accessibilitat i indicacions per solucionar-los, la redacció d'un Informe de revisió de l'accessibilitat segons el model establert pel Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital, l'elaboració de la Declaració d'accessibilitat seguint el model europeu fixat a través de la Decisió 2018/1523 i la seva revisió i actualització anual, la realització de revisions automàtiques d'accessibilitat cada 6 mesos, l'elaboració dels tres informes de seguiment anuals durant la durada del contracte (informe sobre l'atenció de queixes i reclamacions, informe de seguiment sobre el compliment dels requisits d'accessibilitat i informe de seguiment sobre la promoció, conscienciació i formació), l'avaluació anual de la càrrega desproporcionada mentre duri el contracte i la realització de, com a mínim, una acció de conscienciació en matèria d'accessibilitat.

Finalment, l'adjudicatari haurà d'oferir a l'Ajuntament un assessorament continuat en accessibilitat web durant la durada del contracte.

2.2. SITUACIÓ ACTUAL

L'Ajuntament de Sabadell disposa d'una seu electrònica de recent implantació, d'un portal web principal i d'altres dominis web. Des d'aquests entorns digitals els ciutadans i les ciutadanes poden dur a terme gran part dels tràmits que l'Ajuntament ofereix així com consultar informació relativa a la celebració d'actes, el pagament de taxes, consultar ofertes de feina, inscriure's a formacions que ofereix l'entitat, etc. A més, empreses i autònoms també poden sol·licitar suport empresarial, accedir a formació especialitzada, sol·licitar ajuts i subvencions, etc.

CODI DE VERIFICACIÓ	 013L 0I3Q 4Q32 4R2Y 0P90				
EXPEDIENT NÚM.	TRO/2022/23	DOCUMENT NÚM.	TRO17I00N4	DATA	29-05-2023
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Transformació Organitzativa				
ASSUMPTE	Serveis d'accessibilitat i usabilitat a la web i a la seu electrònica de l'Ajuntament de Sabadell				

La seu electrònica també disposa d'un espai vinculat a l'accessibilitat on ja es dona compliment a una bona part de la normativa de referència en l'àmbit de l'accessibilitat.

2.3. ABAST

L'abast del contracte inclou la contractació de programari -en format de servei (SaaS)- especialitzat en millorar l'accessibilitat i la usabilitat de serveis digitals. Es contempla que el servei contractat faciliti l'accés als serveis municipals a persones amb:

- Disminució o falta de visió.
- Dificultat o falta de mobilitat en mans i braços.
- Discapacitat cognitiva.

Aquest programari s'haurà d'integrar als següents dominis web de l'Ajuntament:

- sabadell.cat
- sabadellempresa.cat
- sabadelltreball.cat
- vaporllonch.cat
- firasabadell.cat

La implantació del programari haurà d'anar acompanyada, després de la seva posada en funcionament, d'un procés de formació al personal de l'Ajuntament en la nova eina i en les obligacions que té l'entitat en matèria d'accessibilitat.

El contracte també contempla que l'adjudicatari ofereixi un conjunt de serveis que permetin donar compliment als requisits exigits pel Reial Decret 1112/2018, tal com es detallarà en els següents apartats.

Finalment, es preveu un assessorament continuat a l'Ajuntament en matèria d'accessibilitat i usabilitat web.

El contracte associat al projecte inclourà les següents **fases o subfases**:

a. Contractació del servei.

Fase que inclou la formalització del contracte i la seva signatura per part dels actors participants.



b. Integració del programari especialitzat als cinc dominis web de l'Ajuntament

Fase que inclou la implantació del servei sobre els dominis web de l'Ajuntament (sabadell.cat, sabadellempresa.cat, sabadelltreball.cat, vaporllonch.cat i firasabadell.cat), possibilitant la navegació amb "versió accessible".

c. Pla de proves associat a l'ús de l'eina sobre els dominis web esmentats, on s'inclou la seu electrònica.

Fase que inclou la bateria de proves a realitzar sobre el servei instal·lat.

d. Posada en marxa de l'eina.

Fase que inclou la posada en marxa del servei, que serà sempre pactada amb els responsables de l'Ajuntament i que s'haurà de justificar amb:

1. Un informe realitzat per l'adjudicatari amb el resultat de les proves realitzades.
2. Un informe realitzat i signat per l'adjudicatari que expressa, de forma explícita, que el servei està llest per a la seva posada en marxa.

e. Presentació del servei i formació en el seu ús i en el compliment normatiu en l'àmbit de l'accessibilitat, a usuaris i usuàries de l'Ajuntament que es relacionen amb la ciutadania.

Fase de presentació de la solució als serveis que es relacionen amb la ciutadania de l'Ajuntament per part de l'adjudicatari, així com una formació en l'eina i en les obligacions que té l'Ajuntament en l'àmbit de l'accessibilitat.


f. Servei d'operació de l'eina, manteniment del servei i suport

Servei d'operació, manteniment i suport, seguint l'estipulat als punts 4 i 5 del present document.

g. Auditoria completa d'accessibilitat, redacció d'un informe d'errors, elaboració de l'Informe de revisió de l'accessibilitat per a llocs web i de la Declaració d'accessibilitat i avaluació de la càrrega desproporcionada.

Fase que inclou un procés d'auditoria exhaustiva de tots els llocs web i la seu electrònica per conèixer el seu grau de compliment amb els requisits recollits per la normativa vigent en matèria d'accessibilitat i usabilitat i la posterior elaboració d'un informe dels errors detectats, amb indicacions de com solucionar-los.

En aquesta fase també s'haurà d'elaborar l'Informe de revisió de l'accessibilitat, que inclogui tots els requisits exigits per la normativa i que tingui en consideració aspectes de revisió automàtica i aspectes de revisió manual experta. També es tindrà especialment en compte el cas dels continguts afegits o modificats, així com les actualitzacions tecnològiques dels llocs web. La revisió haurà de respectar els condicionants imposats per les revisions en profunditat de la Decisió d'Execució

CODI DE VERIFICACIÓ	 013L 0I3Q 4Q32 4R2Y 0P90				
EXPEDIENT NÚM.	TRO/2022/23	DOCUMENT NÚM.	TRO17I00N4	DATA	29-05-2023
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Transformació Organitzativa				
ASSUMPTE	Serveis d'accessibilitat i usabilitat a la web i a la seu electrònica de l'Ajuntament de Sabadell				

(UE) 2018/1524 i s'haurà de realitzar seguint el model establert pel Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital.

Una vegada finalitzat l'Informe de revisió de l'accessibilitat, l'adjudicatari elaborarà la Declaració d'accessibilitat conforme el model europeu fixat a través de la Decisió 2018/1523, respectant tots els condicionants establerts en aquest. L'adjudicatari també haurà d'efectuar la primera avaluació de la càrrega desproporcionada de l'Ajuntament.

h. Elaboració dels informes anuals de seguiment.

Col·laborar amb l'Ajuntament en l'elaboració dels informes anuals de seguiment per donar compliment al Reial Decret 1112/2018. Aquests informes són els següents: informe sobre l'atenció de queixes i reclamacions; informe de seguiment sobre el compliment dels requisits d'accessibilitat; i informe de seguiment sobre la promoció, conscienciació i formació. Tots ells hauran d'estar disponibles abans del 30 de setembre de cada any i s'hauran d'elaborar de forma anual mentre duri el contracte, seguint els models establerts pel Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital.

i. Oferir suport a l'Ajuntament en les tasques de seguiment de l'accessibilitat.

Paral·lelament als informes de seguiment anuals, l'adjudicatari haurà d'oferir suport a l'Ajuntament en les tasques de seguiment de l'accessibilitat. Això inclourà revisions automàtiques de l'accessibilitat cada 6 mesos, la revisió i actualització de la Declaració d'accessibilitat de forma anual i l'avaluació anual de la càrrega desproporcionada.

j. Accions de conscienciació per al personal de l'Ajuntament en matèria d'accessibilitat.

L'adjudicatari haurà d'oferir, com a mínim, una acció de conscienciació sobre accessibilitat per al personal de l'Ajuntament.

k. Assessorament continuat en accessibilitat i usabilitat web.

Durant la durada del contracte, l'adjudicatari haurà d'assessorar a l'Ajuntament en tot allò relacionat amb l'accessibilitat i usabilitat web.

En relació a l'idioma, el servei s'haurà d'oferir, com a mínim, en castellà i català, mentre que els informes hauran de ser en català.

2.4. TERMINIS

La durada del contracte és de 2 anys i 3 mesos. Es preveu la possibilitat de portar a terme una pròrroga d'1 any i 9 mesos.

Els terminis parcials són els següents:


1. La fase per a la instal·lació i la posada en marxa del servei, que integra també la formació en l'eina, s'haurà de posar en marxa en un termini màxim de 12 setmanes excepte que el licitador millori aquest termini en la seva oferta. Si és aquest el cas, el licitador haurà de complir el que hagi ofert.
2. La fase del servei d'operació de l'eina, manteniment del servei i suport, i elaboració dels informes, revisió i declaració d'accessibilitat i acció de conscienciació en matèria d'accessibilitat s'haurà de fer en els 2 anys següents a la posada en marxa del servei.

El detall és el següent:

- La fase per a la instal·lació i posada en marxa de l'eina (punts b, c i d de l'anterior apartat) serà de **2 mesos**.
- La fase de formació (punt e) es farà en **4 setmanes**, un cop l'eina s'hagi implantat.
- L'auditoria completa d'accessibilitat, la redacció d'un informe d'errors, l'elaboració de l'Informe de revisió de l'accessibilitat i de la Declaració d'accessibilitat i la primera avaluació de la càrrega desproporcionada (punt g) es farà en **1 mes**.
- La fase del servei d'operació, manteniment i suport serà **a partir del mes 4** (inclòs) fins a final del contracte.
- Els informes anuals de seguiment (punt h) s'hauran de lliurar **abans del 30 de setembre** de cada any.
- Les revisions automàtiques de l'accessibilitat (punt i) es faran en **1 setmana** i s'hauran de realitzar cada 6 mesos, a comptar des de la data d'entrega de l'Informe de revisió de l'accessibilitat.
- La revisió i actualització de la Declaració d'accessibilitat (punt i) es farà en **2 setmanes** i de forma anual, a comptar des de la seva data de creació.
- L'avaluació de la càrrega desproporcionada (punt i) es portarà a terme en **2 setmanes** i es realitzarà anualment, a comptar des de la data de creació de la Declaració d'accessibilitat, és a dir, de la primera avaluació de la càrrega desproporcionada.
- L'acció de conscienciació sobre accessibilitat al personal de l'Ajuntament (punt j) es realitzarà en **1 setmana** i s'haurà d'efectuar un cop posat en funcionament el programari a contractar.

3. REQUERIMENTS FUNCIONALS

El servei contractat ha de permetre que els continguts dels llocs web i de la seu electrònica de l'Ajuntament es puguin navegar mitjançant una versió accessible per a persones amb:

CODI DE VERIFICACIÓ	 013L 0I3Q 4Q32 4R2Y 0P90				
EXPEDIENT NÚM.	TRO/2022/23	DOCUMENT NÚM.	TRO17I00N4	DATA	29-05-2023
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Transformació Organitzativa				
ASSUMPTE	Serveis d'accessibilitat i usabilitat a la web i a la seu electrònica de l'Ajuntament de Sabadell				

- Disminució o falta de visió.
- Dificultat o falta de mobilitat en mans i braços.
- Discapacitat cognitiva.

Una vegada implementat el servei sobre la seu electrònica i els dominis esmentats en apartats anteriors, aquest permetrà que es pugui navegar i accedir als diferents serveis de les pàgines web utilitzant únicament l'enllaç o la pestanya habilitada als llocs web per a l'activació de la seva versió accessible.

El servei ha de permetre ajudar a l'Ajuntament a complir amb les pautes d'accessibilitat de contingut web fixades per la *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*. En concret, el servei ha de garantir:

- La perceptibilitat per part dels usuaris i usuàries amb capacitats limitades, presentant la informació continguda en la seu o el web municipal de forma que sigui fàcilment identificable pels usuaris i usuàries, permetent escoltar la informació i veure-la d'una forma àgil.
- La funcionalitat plena i òptima, permetent l'ús de totes les funcionalitats de la seu o el web mitjançant el teclat.
- La comprensió universal del contingut, permetent als usuaris i usuàries evitar i corregir errades en l'ús dels serveis de la seu i el web.

El servei ha de permetre també anar avançant en el compliment del nivell AAA d'accessibilitat.

4. SERVEI D'OPERACIÓ DE L'EINA

Al ser l'objecte del contracte la contractació del servei d'una eina en el núvol (SaaS), que, integrant-se amb els diferents llocs web de l'Ajuntament i la seu electrònica, permeti als serveis municipals oferts online ser més accessibles per a persones amb problemes de visió o fins i tot per persones sense visió, també per a persones que no tinguin una completa mobilitat amb les mans així com també facilitar a les persones amb dificultats de lectura, requereix que el proveïdor, a part de la posada en marxa de l'eina, presti el servei d'operació d'aquesta eina en els seus servidors. El servei d'operació de l'eina es prestarà un cop finalitzi la fase d'implantació i fins a la fi del projecte (incloent pròrrogues).

El servei s'oferirà en format SaaS, i serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària garantir el correcte funcionament del mateix. El servei haurà d'estar disponible el 98% del temps, excloent les aturades programades del servei, que seran pactades amb el personal de l'Ajuntament de Sabadell i que hauran de servir per a la implantació de noves versions o patchs de millora.

En relació a aquest darrer punt, el servei s'oferirà amb totes les millores que les successives versions de l'eina contractada vagin incorporant.

5. MANTENIMENT I SUPORT

La fase de manteniment associada al projecte i que s'executarà fins a la fi del contracte (incloent pròrrogues), inclou els següents conceptes:

- **Manteniment Correctiu.** Provocat per error o bug al servei lliurat. Serà corregit per l'empresa adjudicatària, sense que l'Ajuntament hagi de realitzar cap modificació sobre els llocs web i la seu electrònica. Aquest podrà ser de caràcter lleu -dificulta però no impedeix l'ús del servei- o greu -impossibilita l'ús del servei-.
- **Manteniment Evolutiu.** Provocat per una modificació o millora dels llocs web de l'Ajuntament i de la seu electrònica. En funció dels canvis realitzats en aquests entorns, pot ser necessària la modificació de la parametrització de l'eina contractada.

En relació amb el suport sobre l'eina, l'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament de Sabadell un compte de correu electrònic i un número d'atenció telefònica per sol·licitar qualsevol tipus d'actuació relacionada amb el servei.

Sabadell, a data de la signatura electrònica

SOLANO BOIX, ELENA
CAP SECCIÓ OFICINA DE PROJECTES ESTRATÈGICS
26/09/2023 15:34

Guijosa Santos, Gumersindo
Cap del servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa
27/09/2023 08:20