

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX

1	Objecte del contracte	3
2	Antecedents	3
3	Requeriments	5
3.1	Requeriments tècnics de la solució tecnològica, del gestor de continguts i la seva configuració	5
3.2	Requeriments funcionals que ha d'incloure la plataforma	9
3.3	Requeriments d'estructura i arquitectura del contingut.	10
4	Descripció dels serveis de disseny, desenvolupament i formació	16
4.1	Serveis de disseny, definició i maquetació.	16
4.2	Serveis de publicació i control.	17
4.3	Formació	17
5	Descripció dels serveis d'allotjament, seguretat, manteniment i suport	18
5.1	Serveis d'allotjament i seguretat de la solució	18
5.2	Serveis de gestió dels dominis i DNS	20
5.3	Serveis de suport i manteniment.....	20
5.4	Acord de Nivell de Servei (SLA)	20
6	Descripció dels serveis de manteniment, suport i evolució de la plataforma	22
7	Incompliment del contracte i imposició de penalitats.....	22
8	Condicions d'execució.....	24

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació dels serveis de disseny, desenvolupament i manteniment web del nou portal web de Prat Espais. Aquests serveis són els següents:

- Disseny, maquetació, creació, personalització, posada en producció del portal web i el seu posterior manteniment.
- Coordinació, gestió, unificació i recopilació de la informació dels diferents departaments.
- Bossa d'hores.
- Serveis d'allotjament i seguretat de la solució.
- Serveis de gestió dels dominis i DNS.
- Serveis de suport i manteniment.
- Redireccions 301 per no penalitzar el posicionament del nou web.

Amb aquesta renovació es persegueixen els següents objectius:

- Una millor estructura del portal web per a que utilitzar-lo sigui més fàcil.
- La informació organitzada per necessitats i enfocada al ciutadà.
- A nivell de disseny, que sigui atractiva, visual i moderna.
- Que incorpori un cercador potent i realment útil.
- Una gestió àgil, unificada i senzilla de la informació.
- Una millor visualització en dispositius mòbils.
- Que sigui accessible, interactiva i ràpida.

2 ANTECEDENTS

Prat Espais, és una empresa municipal creada per l'Ajuntament del Prat de Llobregat per a tractar dues realitats que afecten el municipi: el tema de l'habitatge i de l'aparcament. Amb aquest objectiu, les actuacions de Prat Espais es dirigeixen a potenciar les polítiques públiques d'habitatge i d'aparcament oferint atenció ciutadana en aquestes dues àrees d'intervenció.

El portal actual de Prat Espais es va realitzar l'any 2013. Des d'aleshores fins avui, el gran canvi de la realitat social ha suposat un reenfocament en els serveis de l'entitat, amb un

pes més gran en l'àrea d'habitatge, i amb una importància creixent dels serveis de suport a les persones ciutadanes amb problemes per mantenir el seu habitatge habitual.

S'ha produït també un salt tecnològic, amb la consolidació i generalització dels gestors de continguts de software lliure i amb un increment dels serveis que s'ofereixen a través dels portals web.

Ara mateix, l'entitat té la necessitat de gestionar cada cop més serveis, cosa que fa necessari l'ús d'aplicacions de gestió que aportin eficiència a l'organització. Aquestes aplicacions acabaran passant per entorns web, on les persones usuàries i l'organització interactuïn i intercanviïn informació. El nou portal ha de plantejar-se tenint en compte aquesta evolució, tot oferint algunes funcionalitats inicials i garantint una evolució progressiva en aquesta línia amb la possibilitat d'integrar noves funcionalitats.

Així, en línies generals, es poden resumir les àrees de treball de l'empresa en:

- **Habitatge:** És l'oficina Local d'habitatge del Prat de Llobregat, realitzant la prestació de serveis públics d'habitatge que actuen sota criteris de proximitat amb el ciutadà, prestació integral de serveis i finestra única.

Les Oficines Locals d'Habitatge tenen una doble naturalesa, d'una banda, són un organisme col·laborador de la Generalitat que presta els serveis reglats que es desprenen de programes autonòmics, i d'altra, són un organisme local de caràcter instrumental que pot dur a terme programes i serveis propis a iniciativa de l'ens local.

- **Aparcament:** gestiona la construcció i explotació d'aparcaments municipals, principalment subterranis sota sòl públic, així com la gestió de les zones blava i verda del municipi. D'altra banda, a curt termini, també es realitzarà la futura gestió del servei de dipòsit municipal ubicat al costat de l'aparcament de camions al Polígon Industrial Pratenc.

Per a dur a terme aquestes tasques, Prat Espais disposa d'un portal web que permet al ciutadà estar assabentat de les darreres notícies, noves promocions, canvis en normativa, etc., així com sol·licitar cita prèvia per realitzar presencialment tràmits dels serveis gestionats, o fer tràmits telemàticament mitjançant el portal de tràmits, com ara, sol·licitar els ajuts al lloguer o sol·licitar una plaça d'aparcament.

L'objecte d'aquest plec és la renovació del lloc web de Prat Espais, oferint una nova manera d'accedir als continguts, més visual i moderna així com adaptar l'arquitectura web a les necessitats actuals i normativa vigent.

Així mateix, en l'actualitat el portal web disposa d'una sèrie d'eines i entorns independents, les quals hauran de mantenir la seva funcionalitat actual i no s'haurien de tocar més que per realitzar els respectius enllaços o integracions que la nova web necessiti. Aquestes eines són les següents:

Parkgest: eina que gestiona les places d'aparcament disponibles i les visualitza en un mapa. Enllaç d'exemple d'un aparcament:

<https://www.pratespais.com/es/aparcamiento/aparcamiento-avenida-verge-montserrat-con-remolar>

Portal de tràmits: eina que estructura els tràmits disponibles i la seva tramitació, així com una carpeta ciutadana. Enllaç:

<https://tramits.pratespais.com/Ciudadania/>

Cita prèvia: eina que gestiona el servei de cita prèvia, tant per sol·licitud com per anul·lacions. Enllaç al servei:

<https://citaprevia.ubintia.com/pratespais/#nbb>

3 REQUERIMENTS

3.1 REQUERIMENTS TÈCNICS DE LA SOLUCIÓ TECNOLÒGICA, DEL GESTOR DE CONTINGUTS I LA SEVA CONFIGURACIÓ

Els requeriments genèrics que la plataforma i la seva configuració s'han de contemplar són els següents: La solució tecnològica serà amb **Drupal 9 o superior sobre base de dades MYSQL**, la web actual està realitzada amb Drupal 7.0.

Aspectes tècnics generals:

- Web enfocada a la usabilitat.
- Codi obert GPL – GNU.
- Arquitectura oberta i escalable: pensada en tot moment per a créixer conforme necessitats sense alterar el sistema.
- Navegació dinàmica, jeràrquica i transversal.
- Complir amb el nivell d'accessibilitat WAI-AA de la W3C
- Haurà de disposar d'informació sobre les Cookies (galetes) i un banner informatiu per acceptar-les o denegar-les si s'escau així com informar-se'n del seu tipus i ús.
- Independència del navegador (W3C, WCAG 2.0, WAI-AA, etc) i d'applets de Java.
- Compatibilitat amb les principals plataformes mòbils: és necessari que els desenvolupaments contemplin la navegació per dispositius mòbils mitjançant formes específiques de presentació per a aquests tipus de dispositius, seguint

les recomanacions dels **estàndards de W3C**. Disseny totalment a mòbil per defecte.

- Protecció CSRF i seguretat inclosa en el nucli.
- Construït amb PHP7 o 8, HTML5, CSS3 i javascript.
- Orientació SEO. El servei ha d'estar totalment optimitzat per SEO i proveir dels mecanismes necessaris per realitzar els canvis que el mantinguin actualitzat en aquest apartat sense dependència de l'equip de desenvolupament. L'HTML generat ha de ser net i en cap cas contenir etiquetes pròpies dels productes utilitzats.
- Utilitzarà estàndards tecnològics, que permetin separar les dades contingudes de l'aspecte amb què es mostren, és a dir, comptarà amb diferents plantilles.
- Complir amb els estàndards XHTML i CSS actuals. El producte desenvolupat estarà basat en els estàndards per tecnologia Internet àmpliament utilitzats, com ara els protocols HTTP, HTTP/2 i SSL (Secure Socket Layer) i el llenguatge XML, així com en altres que siguin necessaris per suportar la tecnologia de serveis web, com WSDL, SOAP, etc. El producte desenvolupat haurà de complir l'estàndard de desenvolupament W3C.
- Les adreces generades del portal, hauran de ser adreces amigables, sense caràcters i símbols no identificables del contingut de la plana generada.
- Es podrà compartir i visualitzar el contingut a les xarxes socials. Integració millorada mitjançant opengraph i twitter cards.
- Navegació: tots els desenvolupaments cal que siguin compatibles amb els navegadors Internet més habituals.
- Posició de l'usuari: es mostraran les molles de navegació (fil d'Ariadna) per que l'usuari conegui en tot moment, en quin element es troba en la seva navegació.
- Mapa del lloc dinàmic i fitxer sitemaps.xml
- Publicació i caducitat de continguts basada en dates específiques.
- Menús desplegable.
- Motor de cerca integrat.
- Facilitarà la integració dels continguts dels sites amb els cercadors més utilitzats.
- Sistema de tags/etiquetes.
- Integrable mitjançant Web Services (API Pública).
- La presentació dels continguts estarà definida per l'ús de plantilles, les quals definiran on es posiciona cada contingut.

- La plataforma disposarà d'un editor que permeti modificar el contingut de les plantilles dels diferents espais a desenvolupar.
- Permetrà la possibilitat de definir cicles de vida del contingut: ha de permetre l'establiment de dates de validesa i expiració dels continguts.
- Permetrà mostrar la informació d'elements amb ubicació física, en format gràfic o amb un mapa (basat en estàndards OpenStreepMap, Google maps, o similar).

Aspectes de seguretat i permisos:

El sistema ha de proporcionar seguretat i nivell de permisos en els següents aspectes:

- Pel que fa a la privacitat de la informació i evitar accions malintencionades que vulnerin la integritat del mateix.
- El sistema ha de proporcionar polítiques de seguretat en tots els aspectes de la construcció d'aplicacions Web.
- El sistema ha de proporcionar facilitats per gestionar el procés d'autenticació de les persones usuàries i l'administració dels permisos que li permeten o impedeixen realitzar accions.
- Permetrà la creació de zones amb continguts restringits per a persones usuàries autoritzades, mitjançant la correcta autenticació dels mateixos i xifrat SSL que possibilitin la descàrrega de contingut i arxius específics.
- Si la persona usuària intenta accedir a un recurs protegit el sistema ha d'obligar a la persona usuària a facilitar el nom d'usuari o usuària i contrasenya que permet l'accés al recurs.
- Aquestes autoritzacions s'han de controlar mitjançant polítiques de seguretat on es puguin definir que pot fer cada persona usuària mitjançant rols. Aquests han de permetre definir tipus de persones usuàries i permisos.
- El disseny de la infraestructura i el desenvolupament han de ser el més segur possible i estar protegit davant les habituals tècniques de 'Manipulació de camps ocults', Cookie poisoning, Data Leak, Path Discovering, Directory indexing, atacs XSS, SQL Injection, etc.
- Al llarg del període de manteniment del contracte la persona licitadora haurà de fer les actuacions necessàries per tal d'adaptar el site als nivells de seguretat més alts en tot moment.

Aspectes del CMS, edició de contingut i altres:

- Per les persones gestores de continguts i persones administradores serà necessària la identificació mitjançant credencials d'autenticació.
- Sistema de cache del contingut.
- Permetrà el desenvolupament de plantilles i elements associats.
- Ha de permetre dissenyar fluxos d'edició i revisió del contingut per facilitar la gestió del portal entre diverses persones usuàries.
- Edició de les pàgines en temps real i en context.
- Disposarà d'utilitats que facilitin el treball d'edició (fulls d'estils, formats de contingut, etc.)
- Permetrà la publicació dels tipus d'arxius més estesos.
- El sistema ha de disposar d'un registre que subministri informació de les accions que s'han realitzat, amb el identificador de l'usuari, ip origen, etc, i el moment exacte en que aquest les ha dut a terme. Aquesta pila d'accions ha de permetre desfer qualsevol canvi que hagin realitzat les persones usuàries, respectant l'ordre amb el que s'han realitzat.
- Operacions sobre el contingut com Tallar / Copiar / Enganxar.
- La gestió del contingut del Portal Web s'ha de poder realitzar amb el sistema de drag and drop o elements d'edició amb gran facilitat d'ús. Les persones usuàries encarregades de la gestió no requeriran de coneixements informàtics.
- Diversos modes de presentació de la informació (vistes).
- Comprovació de la integritat d'enllaços i referències (esborrament segur).
- Gestió massiva de canvis sobre el contingut (ordenació, dates, etiquetes, noms, estats, etc...).
- Pujada múltiple de fitxers i imatges.
- Gestió de l'històric de revisions dels documents.
- Bloqueig automàtic i desbloqueig de documents.
- Sistema de comentaris.
- Filtratge html del contingut de l'editor de text.
- Gestió de contingut multilingüe, manual o assistida.
- Fitxer robots.txt editable.
- Gestió de redireccions url.

- Sistema de contingut relacionat.
- Reducció automàtica de la mida dels recursos multimèdia.
- Generació de miniatures i ampliació automàtica de les imatges.
- Agenda amb esdeveniments recurrents o múltiples.
- Gestió de persones usuàries i grups.
- Rols amb permisos globals (Editor, creador, revisor, etc...)
- CMS amb seguretat de nivell empresarial i amb índex de vulnerabilitats inferior al 10%.
- Capacitat de realitzar cerques potents que inclogui continguts o pàgines del web.
- Creació i manteniment de dos entorns: pre-producció o test i producció.

3.2 REQUERIMENTS FUNCIONALS QUE HA D'INCLOURE LA PLATAFORMA

- Disseny Mobile First i responsive de tot el web.
- Disseny específic i diferenciat per a Prat Espais.
- Multi llenguatge. Dos idiomes (català i castellà)
- Les actuacions de redacció, edició, publicació i administració es reflectiran al lloc web en temps real. Existirà un sistema de versions de continguts i l'edició de textos enriquits serà WYSIWYG amb diferents formats i plantilles de continguts. Existirà l'opció de previsualització.
- Validador del contingut a nivell de SEO, Accessibilitat i Enllaços trencats.
- Gestió de diferents formats d'arxius i galeria d'imatges i multimèdia.
- Vista prèvia de contingut en tablet i mòvil.
- Sistema d'organització d'arxius amb diferents criteris de recerca.
- Gestió de formularis amb captcha.
- Sistema On Boarding i de popups.
- Sistema d'avisos i notificacions.
- Gestió senzilla de continguts relacionats (imatges, documents, enllaços)
- Integració amb eines de Google com: Analytics, Tag Manager i Search Console.
- Espai per a publicar articles de notícies.
- Metadades estructurades de Google.

- Mòdul de gestió de galetes.
- Declaració d'accessibilitat.
- Accés SSL i HTTP/2.
- Sistema i gestió de sliders en portada i altres pàgines.
- Mapes i localització – Integració amb OpenStreepMap /GoogleMaps.
- Quality checker d'accessibilitat.
- 3 formularis genèrics de contacte i informació.
- Totes les llicències necessàries per al compliment íntegre de tots i cadascun dels requisits funcionals descrits en aquest document, mentre els esmentats requisits no s'indiquin expressament com a opcionals.
- Integració amb eines ja creades coexistents a l'actual web: Parkgest, Portal de tràmits i Cita prèvia.

3.3 REQUERIMENTS D'ESTRUCTURA I ARQUITECTURA DEL CONTINGUT.

L'esquema general de la web haurà de ser el següent:

1. Home (baixa complexitat)

2. Habitatge (complexitat mitja)

Situacions d'emergència i pèrdua d'habitatge (baixa complexitat)

- Enllaços, informació d'interès

Habitatge de protecció oficial (complexitat mitja/alta)

- Permet la visualització i gestió de les diferents promocions i convocatòries, així com la cerca de les mateixes mitjançant filtratge bàsic.
- Permet accedir a la informació relativa al registre de sol·licitants HPO i accedir-hi mitjançant un enllaç a una pàgina externa.

Ajuts Habitatge (complexitat mitja)

- Permet accedir a la documentació e informació relativa als ajuts d'habitatge. Es distribuirà en 3 pàgines, ajuts per a llogaters, ajuts per a propietaris i ajuts rehabilitació. Cal permetre la creació i gestió d'ajuts vinculats a categories.

Borsa de lloguer (baixa complexitat)

- Dues pàgines informatives, informació per a llogaters i informació per a propietaris.

Rehabilitació i manteniment (baixa complexitat)

- Dues pàgines informatives, comunitats i residents habitatge.

Informació i participació (baixa complexitat)

- Tres pàgines informatives, amb informació normativa, links d'interès i documents.

3. Aparcaments (complexitat mitja/alta)**Aparcaments subterranis (complexitat alta)**

- Permet la localització dels aparcaments mitjançant filtratge per modalitat de pagament (per hores, altres i lloguer mensual) accedir a ells mitjançant la eina parkgest i sol·licitar l'aparcament.

Aparcament de camions (complexitat alta)

- Permet la localització dels aparcaments i accedir a ells mitjançant la eina parkgest així com sol·licitar l'aparcament. D'inici hi haurà només un aparcament.

Zona blava i verda (complexitat mitja)

- Dues pàgines informatives que disposaran d'informació relativa als diferents tipus d'estacionament.

4. Dipòsit municipal (baixa complexitat)

Disposarà de quatre pàgines informatives, com recuperar el meu vehicle, tarifes, horaris i dipòsit.

5. Transparència (baixa complexitat)**Informació institucional (baixa complexitat)**

- Pàgina o conjunt de pàgines amb enllaços, informació d'interès, documents o similars.
- Es publicaran també ofertes de feina de manera senzilla, estil notícies.

Informació jurídica (baixa complexitat)

- Pàgina o conjunt de pàgines amb enllaços, informació d'interès, documents o similars.

Informació econòmica i de gestió (baixa complexitat)

- Pàgina o conjunt de pàgines amb enllaços, informació d'interès, documents o similars.

Tràmits i gestions (baixa complexitat)

- Pàgina o conjunt de pàgines amb enllaços, informació d'interès, documents o similars.

6. Agenda (complexitat mitja)

- Permetrà la creació d'esdeveniments en un dia i hora concret, es podrà adjuntar una url on trobar més informació. L'usuari ho visualitzarà mitjançant la vista mensual, setmanal o diària.

7. Notícies (baixa complexitat)

- Es crearà un Blog on adjuntar notícies, es podran associar en categories.

8. Contacte (baixa complexitat)

- Pàgina amb informació e imatges.
- Pàgina amb la localització, mapa, formulari i dades de contacte de Prat Espais.

Actuacions realitzades (baixa complexitat)

- Pàgina informativa on es vincularan les notícies relatives a les actuacions realitzades.

9. Espai de persones usuàries (intranet) El sistema permetrà en un futur el desenvolupament d'aquest espai.

Específicament, les pàgines de l'estructura general descrita anteriorment s'organitzaran de la següent manera:

- La web comptarà d'una **HOME** (portada/entrada) on s'agruparà la informació d'una manera entenedora i visualment atractiva.
- La pàgina **HABITATGE** comptarà amb diverses seccions, que si bé haurien de mantenir en bona mesura la informació que actualment hi ha disponible, s'hauran de reestructurar i focalitzar en facilitar la navegabilitat i l'obtenció d'informació per part del usuari. S'hauria de seguir la següent estructura de seccions:
 - Una secció anomenada **"Situacions d'emergència i pèrdua d'habitatge"**, on s'inclourà els apartats de *"Servei d'Intervenció i Prevenció de l'Exclusió Residencial (SIPER)"*, la *"Comissió d'Emergències"*, *"Mesa d'Emergències"* i *"SIDH-OFIDEUTE"*, amb tota la informació necessària per desenvolupar-lo, així com els enllaços pertinents.
 - La següent secció que s'haurà d'incloure serà **"Habitatge de protecció oficial"**, que haurà d'incloure l'actual secció de *"Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial"*, i l'actual secció de *"Noves Promocions"*, posant especial èmfasi en destacar les convocatòries de noves promocions, així com les fitxes de totes les promocions disponibles. En ambdós casos, la informació haurà de ser reestructurada i repensada per millorar-ne la visualització i interacció amb la persona usuària. Caldrà que es puguin crear, editar i gestionar l'estat de totes les noves promocions.
 - La tercera secció de la pàgina Habitatge s'anomenarà **"Ajuts Habitatge"**. Caldrà poder crear, editar i gestionar els diferents ajuts en base a el seu destí, *"Ajuts per a llogaters"*, *"Ajuts per a propietaris"* i *"Ajuts a la rehabilitació"*. La persona usuària haurà d'accedir als ajuts de manera clara i usable.
 - La quarta secció, **"Borsa de lloguer"** disposarà de dues pàgines informatives i diferenciades, informació per a llogaters i informació per a propietaris + cessió. Es vincularà d'alguna manera senzilla amb la secció de Ajuts habitatge – persones propietàries i persones llogateres.
 - La següent secció serà **"Rehabilitació i manteniment"** i disposarà de dues pàgines informatives pel suport i l'assessorament de *"comunitats"* i

- “residents”*. Es vincularà d’alguna manera senzilla amb la secció de Ajuts habitatge - rehabilitació.
- L’última secció, **Informació i participació**, comptarà amb 3 pàgines amb informació normativa, links d’interès i documents, on tindrà cabuda el Pla Local d’Habitatge (PLH), la Taula d’habitatge i d’altres informacions relatives a Habitatge. També linkarà amb altres espais del web com ara agenda, notícies d’habitatge i indicadors.
 - A la pàgina **APARCAMENTS** s’haurà de mostrar la informació referent als aparcaments que gestiona Prat Espais, així com la informació relativa a les zones blava/verda. La informació de la pàgina haurà d’estar distribuïda en tres seccions: aparcaments subterranis, aparcaments de camions, i zona blava i verda. Cada una d’aquestes seccions haurà de comptar amb la informació essencial del servei que s’hi ofereix, i disposar dels enllaços pertinents al portal de tràmits o cita prèvia, clarament visibles per l’usuari.
 - Pel que fa a la secció **d’aparcaments subterranis**, mitjançant un mapa amb geolocalitzacions que podran ser filtrades amb camps com “Tipus de pagament acceptat”(per hores, mensual o altres tipus d’abonament) o “zona”, es mostraran, descriuran i s’oferiran enllaços a cadascun dels pàrquings descrits, cadascun dels quals tindrà una fitxa completa, aquesta fitxa podrà mostrar dades dinàmiques de l’aplicació Parkgest. Quan la persona usuària cliqui “veure places”, la pàgina web redirigirà la persona usuària a l’eina Parkgest, on podrà visualitzar un mapa amb la informació actualitzada del pàrquing, revisar les places disponibles, seleccionar la que millor s’adapti a les seves necessitats... Tal i com s’ha especificat en els antecedents, aquesta eina s’ha de mantenir tal i com funciona en l’actualitat, i per tant ha de conservar la funcionalitat actual. Per tal de poder comprendre l’actual estructura d’aparcaments subterranis, a continuació es llisten els aparcaments i la seva tipologia de pagament acceptada:
 - AP. Cèntric (lloguer mensual, per hores i altres tipus abonaments)
 - AP. Marina (lloguer mensual, per hores i altres tipus abonaments)
 - AP. Sant Jordi (lloguer mensual)
 - AP. Remolar (lloguer mensual)
 - AP. Blanes (lloguer mensual)
 - AP. Pl. Catalunya (lloguer mensual)
 - AP. Montserrat (lloguer mensual)

- Pel que fa la secció **d'aparcament per a camions**, a banda d'incloure la informació sobre el servei, tipus de tarifes o possibilitats de pagament, s'haurà de pensar i estructurar de tal manera que la informació pugui ser ampliable en el temps, ja que si bé avui en dia només es disposa d'un sol aparcament d'aquestes característiques, amb una sola tipologia de tarifa de pagament (lloguer mensual), qualsevol d'aquestes situacions pot variar en un futur. Cal tenir present això alhora de dissenyar aquesta secció. S'oferiran enllaços a cadascun dels pàrquings, cadascun dels quals tindrà una fitxa completa, aquesta fitxa podrà mostrar dades dinàmiques de l'aplicació Parkgest.
- Finalment, pel que fa a la secció **Zona blava i verda**, inclourà de forma separada, la informació general d'ambdós serveis, les formes de pagament disponibles (parquímetre i APP), com fer anul·lacions de denúncies, l'horari, la situació i mapa amb la localització de cadascuna d'aquestes zones al municipi. Pel que fa a la zona verda, s'haurà d'incloure clarament per la persona usuària la informació relativa al distintiu de resident: qui és beneficiari i com s'aconsegueix.
- Pel que fa a la pàgina de la **DIPÒSIT MUNICIPAL**, aquesta haurà d'incloure la informació general del servei: tarifes, horaris, mapa amb la localització del dipòsit, etc., així com informació per la persona usuària relativa a com recuperar el seu vehicle en cas d'haver estat retirat per la grua.
- Pel que fa a la pàgina de **TRANSPARÈNCIA**, haurà d'estar dividida en 4 seccions, cadascuna de les quals conformada com una plantilla genèrica de la pàgina, que s'hi pugui introduir imatges, textos, arxius, així com contingut dinàmic mitjançant un iframe embed de Microsoft Power BI, per visualitzar dades dinàmiques de l'entitat en cadascuna de les àrees/seccions. Aquestes seccions hauran de ser:
 - **Informació institucional**: inclourà la informació sobre l'òrgan de govern, estructura organitzativa, presentació de les persones treballadores, els processos de selecció que hi tenen lloc, així com informació sobre empreses vinculades i associades.
 - **Informació jurídica**: inclourà la informació general, normativa, enllaç a contractes/licitacions, enllaç a convenis, informes i estudis, així com altres tipus de contractes.
 - **Informació econòmica i de gestió**: inclourà les dades d'activitats, pressupostos, execució pressupostària, així com comptes generals, patrimoni de l'entitat i subvencions rebudes. Així mateix, haurà

d'incloure informació sobre la gestió econòmica de la entitat, com el nivell d'endeutament, morositat i terminis de pagaments a empreses o persones proveïdores.

- **Tràmits i gestions:** a banda del catàleg de tràmits i serveis, s'hi haurà d'incloure informació sobre els drets d'accés a la funció pública, un espai de queixes i suggeriments, així com els canals de participació disponibles.
- Pel que fa la pàgina d' **AGENDA**, permetrà la creació d'esdeveniments en un dia i hora concret, es podrà adjuntar una url on trobar més informació. L'usuari ho visualitzarà mitjançant la vista mensual, setmanal o diària.
- Pel que fa la pàgina de **NOTÍCIES**, es crearà un blog on adjuntar notícies estructurat en categories i que estigui ordenat cronològicament. Es podran publicar notícies amb cos de text, vídeo, imatges o enllaços.
- Pel que fa la pàgina de **CONTACTE**, aquesta ha d'incloure informació, amb un disseny que permeti incloure localització, mapa, formulari, imatges i dades de contacte de Prat Espais. També hem de poder informar de les diferents actuacions realitzades, aquesta pàgina serà una recopilació de notícies sota la categoria actuacions realitzades que es visualitzarà de manera independent.

4 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS DE DISSENY, DESENVOLUPAMENT I FORMACIÓ

4.1 SERVEIS DE DISSENY, DEFINICIÓ I MAQUETACIÓ.

L'adjudicatari del nou portal haurà de realitzar els següents serveis:

- Proporcionar 2 propostes de disseny de les seccions més genèriques per què triï Prat Espais. En base a aquesta decisió es dissenyarà la resta de la web.
- Definir, maquetar i implementar disseny global de la plataforma.
- Instal·lar, preparar, configurar i posada en marxa de la plataforma de desenvolupament per a la realització de totes les tasques objecte d'aquest contracte amb els requeriments sol·licitats en l'apartat 4.- Requeriments.
- L'entorn de pre-producció, allotjarà tant el front-office com el back-office del nou portal. Sobre aquesta plataforma es realitzaran els diferents tests funcionals i d'usabilitat que es programaran en el calendari del projecte.
- La persona adjudicatària definirà la manera en com estan estructurats, organitzats o disposats els continguts del portal web, orientat totalment a les

persones usuàries que la visitin i considerant aspectes d'usabilitat, d'accessibilitat i disseny. Un cop definit i aprovat per Prat Espais, ho traslladarà als diferents departaments per tal que preparin la seva informació en base aquestes directrius.

- Definició, disseny i configuració de continguts de totes les diferents tipologies d'informació i els seus fluxos associats. Com per exemple notícies, agendes, calendaris, formularis i altres.
- Unificar i recopilar la informació que proporcionin els diferents departaments i fer-ne el seguiment.
- Desenvolupament dels elements demanats per a la solució web ja detallat a l'apartat de requeriments funcionals que ha d'incloure la plataforma.
- Importació de les Notícies ja publicades al web actual.
- Control de qualitat, proves i test de la solució.
- La persona licitadora haurà de configurar el text de les cookies, l'avís legal, la política de privacitat i la declaració d'accessibilitat, tal i com li especifiquin els serveis de Prat Espais.

4.2 SERVEIS DE PUBLICACIÓ I CONTROL.

- La persona adjudicatària haurà de fer la posada en marxa de tot el projecte amb totes les tasques associades.
- La persona adjudicatària s'encarregarà de publicar el nou web i controlar que tot sigui correcte.
- Cal tenir en compte en aquest punt, que la substitució de la web, no penalitzi la indexació prèvia. Efectuar totes les redireccions 301 pertinents.
- El projecte disposarà d'un control de versions git, per la fase de desenvolupament i producció. Aquest projecte ha de ser privat, vinculat tant a persones usuàries del proveïdor com de Prat Espais.

4.3 FORMACIÓ

La persona licitadora haurà de realitzar una proposta de formació a les persones usuàries administradores en els termes que s'esmenten a continuació:

Es demana un mínim de 10 hores de formació especialitzada dirigida als dos perfils de Prat Espais que administraran la web.

La formació podrà ser telemàtica o presencial segons s'acordi amb Prat Espais. La persona licitadora haurà d'indicar les eines o plataformes necessàries que utilitzarà per realitzar aquest servei.

La formació de les persones usuàries administradores els permetrà autonomia per a crear noves pàgines, així com per a les necessitats més comunes que es poden arribar a trobar en el dia a dia.

Caldrà produir i entregar a Prat Espais el vídeo de la formació.

5 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS D'ALLOTJAMENT, SEGURETAT, MANTENIMENT I SUPORT

5.1 SERVEIS D'ALLOTJAMENT I SEGURETAT DE LA SOLUCIÓ

- La persona licitadora haurà de proporcionar el servei d'allotjament al núvol de tota la infraestructura necessària i haurà de complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell mig.
- L'arquitectura al núvol ofertada per la persona licitadora haurà de disposar de sistemes de recuperació tipus *Disaster Recovery*, habilitant la recuperació de dades en cas de necessitat, per atacs, caigudes de sistema, o qualsevol altra afectació, en menys de 2 hores. La recuperació haurà d'estar ubicada a nivell europeu complint les normatives al respecte que especifica la RGPD.

Els mínims requeriments de l'allotjament seran els següents:

- Producció: 4 vCPU / 16 GB RAM / 100GB disc SSD
- Pre-producció: 2vCPU / 8GB RAM / 50GB disc SSD
- Sistema operatiu Linux
- L'amplada de banda haurà d'adaptar-se als requeriments de l'entorn canviant, suportant pics de càrrega de treball.
- La solució proposada per la persona licitadora haurà de permetre creixements quant a espai, requeriments d'amplada de banda, processament i qualsevol altra que pugui sorgir, considerant un creixement estimatiu anual del 10%. Qualsevol actuació necessària per absorbir aquest creixement es farà de manera transparent i sense aturades del sistema que causin caigudes de la web.
- El responsable de l'allotjament serà la persona adjudicatària durant els anys de contracte.

- Hi haurà dos entorns, un de pre-producció o test i un altre de producció per a la web.
- La persona adjudicatària es farà càrrec de totes les tasques relacionades amb els servidors de preproducció i producció, tant la posada en marxa com el correcte dimensionament dels mateixos per a tots els anys de contracte. La persona licitadora a la seva proposta ha de detallar l'espai d'emmagatzematge, les còpies de seguretat, l'ample de banda i les característiques dels servidors.
- La persona adjudicatària es farà càrrec de totes les llicències necessàries dels sistemes per tal de desenvolupar el projecte.
- La persona proveïdora haurà de planificar conjuntament amb Prat Espais la posada en marxa de la nova web, les migracions i traspassos d'informació necessaris, fent-se càrrec de tota l'operativa, configuració i adaptacions necessàries.
- La persona proveïdora haurà d'instal·lar als servidors el programari requerit per cobrir tots els requeriments d'aquest contracte.

La persona proveïdora serà el responsable de la gestió dels servidors, i durà a terme:

- La gestió d'accessos, i logs dels mateixos, del personal tècnic encarregat del projecte.
- La gestió de les còpies de seguretat diària de totes les dades del servidor, aplicant les rotacions que cobreixi les necessitats del projecte, dins dels límits d'espai de "backup" dels servidors contractats.
- Actualització regular dels sistemes operatius i serveis, amb l'objectiu de millorar la seguretat i estabilitat dels sistemes.
- Optimització regular del funcionament de la plataforma.
- Instal·lació de certificats proporcionats per Prat Espais de tercers autoritzats.

La plataforma haurà de comptar amb un servei de filtre previ de webs tipus WAF que permeti limitar i assegurar la plataforma front d'atacs de qualsevol tipus, extraient mètriques de comportament (*machine learning*) que permetin classificar atacants maliciosos i/o comportaments sospitosos d'atac. El servei de WAF s'haurà d'implementar en el domini pratespais.com.

La persona adjudicatària haurà de monitoritzar el correcte funcionament de la plataforma WAF i realitzar les accions oportunes per mitigar els atacs que es puguin produir, avisant a Prat Espais quan aquests es produeixin i en quines circumstàncies s'han produït.

5.2 SERVEIS DE GESTIÓ DELS DOMINIS I DNS

La titularitat dels dominis es de Prat Espais. Es facilitaran les dades d'accés per qualsevol acció necessària.

Els dominis contractats son pratespais.com, pratespais.es, pratespais.cat.

5.3 SERVEIS DE SUPORT I MANTENIMENT

Els **serveis de suport tècnic** del present contracte engloben l'atenció telefònica i remota per resoldre qualsevol problema, dubte o incidència que sorgeixi un cop engegada la nova web.

Aquest tipus de suport serà de tipus telefònic i per correu electrònic o mitjançant qualsevol altra sistema d'incidències definit de mutu acord entre la persona licitadora i Prat Espais. S'haurà de donar suport en l'horari de treball de Prat Espais. En cas d'incidències greus la persona licitadora haurà de donar suport per tal de resoldre aquestes incidències crítiques segons els criteris de resolució marcats pels Acords de Nivell de Servei pactats.

Els **serveis de manteniment** engloben totes les actuacions que la persona licitadora hagi d'efectuar per tal de garantir el correcte funcionament de la web. Inclouen actualitzacions de software, hardware, add-ons i altres, essent l'objectiu final d'aquestes actuacions mantenir el sistema estable, segur i actualitzat. Aquestes actuacions hauran de ser reportades sempre al client en la forma acordada.

Les condicions de suport i manteniment es regiran per l'acord d'una SLA que n'especifiqui els termes.

5.4 ACORD DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

L'acord de nivell de servei establirà uns nivells de severitat de les incidències que es dividiran en:

- **Incidències Crítiques:** una incidència es considera crítica quan afecta completament a la disponibilitat de la web impedit a les persones usuàries de treballar-hi i als ciutadans d'accedir-hi.
- **Incidències Normals:** Totes les altres incidències que no tinguin un impacte que impedeixi el funcionament i/o rendiment de la web.
- **Peticions Urgents:** Les peticions urgents son treballs que sol·licita Prat Espais de manera molt puntual, que per circumstàncies excepcionals requereixen una urgència.

- **Peticions Ordinàries:** Les peticions ordinàries son treballs que sol·licita Prat Espais de forma planificada com per exemple : peticions de canvis o modificació de certificats.

Ahora establim uns paràmetres per tal de definir:

- **Temps màxim de resposta:** el definim com el temps que transcorre des que es comunica la incidència fins que s'hi comença a treballar per identificar el problema i trobar-ne la solució.
- **Temps màxim de resolució:** Es defineix com a temps màxim dedicat a solucionar el problema seguint els procediments pertinents. És el temps que transcorre des que es comunica la incidència fins que es soluciona i tanca.

El temps màxim de resposta i el temps màxim de resolució es classificarà en nivells que es corresponen amb els nivells de severitat:

Tipus nivell	TEMPS MÀXIM DE RESPOSTA ¹	TEMPS MÀXIM DE RESOLUCIÓ ²
Incidències Nivell Crític	2 hores	12 hores
Incidències Nivell Normal	5 hores	48 hores
Peticions Urgents	5 hores	48 hores
Peticions Ordinàries	24 hores	96 hores

¹ El temps màxim de resposta s'estableix tenint en compte el moment de l'enviament de la incidència pels canals establerts en aquest plec.

² El temps màxim de resolució s'estableix a partir del moment de resposta pels canals establerts en aquest plec.

Sistema de Sol·licitud de serveis / alta d'incidències

Per a optimitzar el flux d'informació i recursos dedicats, s'habilitaran una sèrie de canals d'interlocució entre Prat Espais i la persona licitadora per tal de resoldre qualsevol incidència que pugui sorgir. Aquests canals s'acordaran entre ambdues parts i com a mínim seran les esmentades a Serveis de suport i manteniment.

6 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT, SUPORT I EVOLUCIÓ DE LA PLATAFORMA

En el contracte es tindran en compte el creixement i canvis que es puguin donar al llarg del contracte.

Es poden generar noves necessitats i tasques de definició, configuració, maquetació i posada en marxa que es realitzaran mitjançant una bossa d'hores. La persona licitadora proporcionarà una bossa de 150 hores l'any per aquestes tasques que, en cas de no consumir-se a l'any que correspongui, s'acumularan i es podran consumir als següents anys de contracte. Només s'abonaren les hores consumides i es facturaran en fraccions de 15 minuts.

7 INCOMPLIMENT DEL CONTRACTE I IMPOSICIÓ DE PENALITATS

Quan el contractista incorri en infraccions per incompliment de les seves obligacions i en el desenvolupament de les activitats objecte de la present contractació s'aplicarà allò disposat en l'article 192 de la LCSP.

El contractista queda obligat al compliment del termini d'execució total del contracte en els termes previstos en el Plec, així com els terminis parcials si s'han establert en el Programa de treball. El règim de penalitats per demora serà el previst a l'article 193 LCSP.

Es consideraran infraccions sancionables a efectes contractuals, totes les actuacions i omissions del contractista tipificades com segueix i que comportin un perjudici o una pèrdua en relació a les exigències especificades en aquest plec i en el plec de prescripcions tècniques.

Els compliments defectuosos i els incompliments de les obligacions contractuals imputables al contractista durant la vigència del contracte són classificades com a infraccions molt greus, greus i lleus.

a) Es classificaran o es consideraran infraccions molt greus:

- La demora en l'entrega del projecte quan aquesta sigui atribuïble a l'adjudicatari.
- Paralitzacions o interrupcions de la prestació del servei.
- La prestació manifestament defectuosa o irregular del servei, així com l'incompliment de les condicions establertes per a la seva prestació o en l'oferta presentada.
- Cessió, arrendament o traspàs total o parcial dels serveis objecte de contractació, sense autorització expressa de PRAT ESPAIS.

- La desobediència reiterada, més de dues vegades respecte a la mateixa qüestió, de les ordres escrites de PRAT ESPAIS que fan referència a l'ordre, la forma i el règim dels serveis, segons el contracte, o la reposició de material inservible.
- El cessament en la prestació del servei pel contractista o la persona adjudicatària, sense la concurrència de les circumstàncies legals que el facin legítim.
- La inobservança de les prescripcions en matèria de seguretat i higiene, així com l'incompliment de les obligacions laborals i de Seguretat Social o de prevenció de riscos laborals amb el personal adscrit als serveis.
- La reiterada comissió de faltes greus. Es considerarà que hi ha reiteració quan es cometin dos faltes greus en un any.
- Impedir o dificultar les tasques de supervisió i control del servei per part del responsable de contracte, o bé realitzar accions que posin en risc l'interès públic.

b) Tindran la consideració d'infraccions greus:

- El retard reiterat en la prestació dels serveis així com les anomalies reiterades en l'execució del servei.
- Un incompliment del SLA de nivell crític en la resolució d'incidències, atribuïble a la persona adjudicatària
- Incidències reiterades que afectin al servei
- L'incompliment de les instruccions donades per PRAT ESPAIS
- Irregularitats o deficiències en la prestació dels serveis, d'acord amb les condicions fixades en aquest plec, que no mereixin la qualificació de molt greus.
- La reiteració de l'omissió de faltes lleus. Es considerarà que hi ha reiteració quan es cometin dues lleus en un any.
- L'incompliment de les obligacions contractuals establertes aquest plec.
- No respectar els acords i normes de confidencialitat.

c) Es consideraran infraccions lleus:

Es consideraran infraccions lleus totes les que no han estat previstes anteriorment i contradiguin d'alguna manera les condicions d'aquests Plecs i específicament els següents:

- No donar coneixement a PRAT ESPAIS de fets que es prescriuen al Plec o puguin tenir transcendència pel bon funcionament del servei.
- Un incompliment del SLA de nivell normal de resolució d'incidències ordinàries i peticions urgents atribuïble a la persona adjudicatària

- Els incompliments que afectant desfavorablement al servei no siguin deguts a una actuació maliciosa ni comportin perill per a les persones o béns sempre que no estiguin específicament tipificats com infracció greu o molt greu.

Les sancions que podrà imposar PRAT ESPAIS al contractista seran les següents:

- a) Per la comissió d'infraccions qualificades com a molt greus, multes de 3.001 a 6.000 euros.
- b) Les infraccions greus, amb multes de 601 a 3.000 euros.
- c) Les faltes lleus amb multes de fins a 600 euros.

8 CONDICIONS D'EXECUCIÓ

Les condicions d'execució seran les següents :

- **Projecte i implantació del web – Fase 1** – L'entrega de tot el projecte i la Implementació del web s'haurà de fer en un termini màxim de **cinc mesos**, comptant a partir de l'endemà de la data de formalització del contracte. Consistirà en proporcionar tots els serveis esmentats a l' apartat de "*Descripció dels serveis de disseny, desenvolupament i posada en marxa*". També hauran d'estar operatius gradualment, en funció de les necessitats que es requereixin pel bon funcionament, tots els serveis necessaris d'allotjament, seguretat, manteniment i suport.
- **Allotjament, seguretat, manteniment i suport anual – Fase 2** – Inclou els serveis d'allotjament, seguretat, manteniment, suport, bossa d'hores i evolució de la plataforma. Aquests serveis es proporcionaran a partir de que Prat Espais recepcioni a la seva satisfacció la implantació del projecte (fase 1) segons els paràmetres que s'especifiquen al plec de prescripcions tècniques. Tindrà una durada d'un any amb una possible pròrroga d'un any.

En el Prat de Llobregat, a 05 de maig de 2023.

Hugo Otero Bocanegra

Tècnic extern de Prat Espais, SLU.