



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea -
NextGenerationEU**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL DESENVOLUPAMENT DE LA WEB MUNICIPAL I LA WEB DE TURISME

Número d'expedient: **2023/00044/1403 (X2023001487)**

El contingut d'aquestes prescripcions tècniques deriva del Pla de Comunicació del projecte Pla de Sostenibilitat Turística anomenat "Reordenació del Front Marítim i Platges Intel·ligents", en execució de l'acord de la Conferència Sectorial de 21 de desembre de 2021 en el marc de l'Estratègia de Sostenibilitat Turística en Destinacions dins del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.

Les prescripcions tècniques d'aquest plec venen a donar resposta a les necessitats de part de l'actuació 13 "Comunicació de l'Estratègia del PSTD" d'aquest pla per la creació d'eines de comunicació i d'interacció amb residents i visitants de l'Ajuntament de Santa Susanna tal com són les webs municipal i de turisme.

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

Actuacions, accions associades, imports i terminis d'execució:

Actuació 13 del PSTD: Comunicació estratègia sostenibilitat Santa Susanna

Accions associades:

Lot 1: AG.COM-2. Creació del web institucional www.stasusanna.org: continguts, disseny, suport, manteniment i actualitzacions de software des de la posada en producció del portal. . Aquest web comptarà, entre molts altres, amb un microsite sobre l'estratègia de sostenibilitat de Santa Susanna.

Import: 42.500€ web + 10.000€ continguts + 7500€ manteniment = 60.000€

Termini:

- 6 mesos des de la signatura del contracte.
- 36 mesos de suport, manteniment i actualitzacions de software des de la posada en producció del portal.

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Next Generation
Catalunya



Generalitat
de Catalunya



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

Lot 2: AG.COM-3. Creació de la web de turisme www.visitsantasusanna.com: continguts, disseny, manteniment i hosting.

Import: 15.000€ web i manteniment + 15.000€ continguts, traduccions = 30.000€

Termini:

- 6 mesos pel desenvolupament de la web des de la signatura del contracte.
- 36 mesos de suport, manteniment i actualitzacions de software des de la posada en producció del portal.

Context

L'Ajuntament de Santa Susanna ha aprovat en Ple del dia 28 de març de 2023, el Pla de Comunicació del Pla de Sostenibilitat Turística en Destinacions de Santa Susanna. El Pla de Comunicació del Pla de Sostenibilitat Turística pretén donar informació de totes i cadascuna de les actuacions previstes en el PSTD així com dels objectius definits i integrats amb el Pla de Màrqueting i a l'Estratègia de Sostenibilitat de la zona turística de Santa Susanna. Per aquesta raó el Pla ha definit tota una sèrie d'accions i creació d'eines per tal de complir amb els objectius. Les eines principals de comunicació de l'Ajuntament de Santa Susanna són la web corporativa municipal, que li permet informar i facilitar les gestions dels ciutadans del municipi i la web de turisme, que informa i facilita els serveis necessaris per aquells visitants que volen organitzar unes vacances en la nostra destinació.

Página 2



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea -
NextGenerationEU**

LOT 1

Creació de la web municipal: www.stasusanna.org

L'Ajuntament de Santa Susana considera convenient la renovació total de la seva web corporativa per tal d'adaptar-se a les noves tècniques de comunicació i promoció, passant a disposar d'una plataforma que tingui les eines tecnològiques necessàries per poder oferir als seus ciutadans i ciutadanes tota la informació relativa al municipi, les seves activitats, els seus serveis, equipaments, espais, representants, etc., i posicionar el web al món digital.

La presència a internet és un factor clau per potenciar la imatge del municipi que vol obrir-se i apropar-se al seus habitants, mostrar la seva activitat, demanar la seva participació en els assumptes locals i mostrar de forma clara i ordenada tota la informació d'interès públic. En els últims anys Internet s'ha convertit en una de les eines de difusió i promoció més importants, així permet reunir i facilitar en un mateix canal de comunicació, fàcilment accessible, des de qualsevol dispositiu i des de qualsevol lloc del món.

L'objectiu del contracte és implantar un nou portal web, adaptat a les noves necessitats i tendències de la demanda actual.

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la contractació dels serveis de disseny de la interfície web, desenvolupament de la web basada en un gestor de continguts CMS, definició de l'arquitectura de la informació i arbre de continguts, migració de part dels continguts de la web actual, i de totes altres tasques necessàries per la implantació i posada en marxa del nou portal web de l'Ajuntament de Santa Susanna per la seva promoció a internet.

El contracte inclourà el lliurament del portal web i del seu codi font, la seva personalització, instal·lació, proves, integració amb els sistemes existents definits més endavant en el present plec, la formació als usuaris finals i als administradors del sistema i la posada en producció del nou sistema.

El sistema ha de permetre la gestió del portal municipal, des de la seva generació i configuració inicial, fins a l'actualització i manteniment dels seus continguts.

Pàgina 3



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

La fitxa tècnica aprovada en el Pla de Comunicació defineix clarament la descripció, objectius i indicadors a seguir per part de l'adjudicatari (que es sumaran als que més endavant quedaran reflexat en aquest plec).

CREACIÓ DE LA WEB CORPORATIVA MUNICIPAL	AG.COM-2
OBJECTIUS	<p>L'Ajuntament de Santa Susanna considera convenient la renovació total de la seva web corporativa per tal d'adaptar-se a les noves tècniques de comunicació i promoció, passant a disposar d'una plataforma que tingui les eines tecnològiques necessàries per poder oferir als seus ciutadans i ciutadanes tota la informació relativa al municipi, les seves activitats, els seus serveis, equipaments, espais, representants, etc., i posicionar el web al món digital.</p> <p>La presència a internet és un factor clau per potenciar la imatge del municipi que vol obrir-se i apropar-se al seus habitants, mostrar la seva activitat, demanar la seva participació en els assumptes locals i mostrar de forma clara i ordenada tota la informació d'interès públic. En els últims anys Internet s'ha convertit en una de les eines de difusió i promoció més importants, així permet reunir i facilitar en un mateix canal de comunicació, fàcilment accessible, des de qualsevol dispositiu i des de qualsevol lloc del món.</p> <p>L'objectiu és implantar un nou portal web corporatiu adaptada a les noves necessitats i tendències de la demanda actual.</p>
DESCRIPCIÓ	<p>Disseny de la interfície web, desenvolupament de la web basada en un gestor de continguts CMS, definició de l'arquitectura de la informació i arbre de continguts, migració de part dels continguts de la web actual, i de totes altres tasques necessàries per la implantació i posada en marxa del nou portal web de l'Ajuntament de Santa Susanna i de la seva promoció a internet utilitzant estratègies de SEO.</p> <p>El sistema ha de permetre la gestió del portal municipal, des de la seva generació i configuració inicial, fins a l'actualització i manteniment dels seus continguts.</p>
INDICADORS	<ul style="list-style-type: none"> • Número de visites a la web • Número de comentaris

Pàgina 4



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

	<ul style="list-style-type: none"> • Millora del posicionament orgànic • Millora en la percepció d'usabilitat per part del ciutadà
--	--

Per la importància que té la comunicació del Pla de Sostenibilitat entre els residents i visitants es crea un site específic dins de la web corporativa municipal per donar màxima difusió dels objectius i les actuacions realitzades. Aquest site es realitzarà responent a les següent directrius:

CREACIÓ DEL SITE DEL PSTD www.stasusanna.org/pstd	AG.COM.2.1
OBJECTIUS	<ul style="list-style-type: none"> • Aglutinar en un únic espai tota la informació dirigida a la ciutadania i als agents intermediaris sobre la nova Estratègia de sostenibilitat. • Donar a conèixer els arguments per una implementació exitosa la nova Estratègia. • Resoldre els principals dubtes i consultes de la ciutadania i dels agents intermediaris. • Aportar informació actualitzada sobre la implantació i els seus resultats. • Donar visibilitat als agents intermediaris implicats en l'aplicació de l'Estratègia i crear <i>engagement</i> amb ells. • Donar a conèixer els 5 objectius principals de l'Estratègia de sostenibilitat i totes les accions que se n'aniran derivant periòdicament. • Reforçar la comunicació amb els diferents agents intermediaris implicats per mostrar-los l'Estratègia de sostenibilitat com a una font d'oportunitats i reforçar el sentiment d'identitat. • Fer un seguiment de l'interès dels agents intermediaris.
DESCRIPCIÓ	<p>Conceptualització i desenvolupament d'una pàgina web que aglutinarà tota la informació sobre l'Estratègia de sostenibilitat a la zona turística de Santa Susanna, incloent tant la informació de caràcter pràctic com els arguments per a la implantació de la nova estratègia.</p> <p>El públic destinatari serà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La ciutadania especialment els perfils d'edat més acostumats a buscar informació a través de pàgines web (persones entre 30 i 55 anys).

Pàgina 5



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

- Empreses i agents intermediaris implicats en la implantació (restauració, allotjaments, guinguetes, agents del sector agrari...).

Haurà d'incloure de forma estructurada, concisa i clara les següents informacions:

- Informació general sobre l'Estratègia: que és i com s'implementarà.
- El beneficis ambientals, econòmics i socials.
- El motius de la implantació.
- Les diferents fases d'implantació.
- Els agents intermediaris implicats.
- Informació específica per a cada un dels sectors implicats: restauració, pernoctació, mobilitat, parc agrari,...
- Resultats obtinguts en cada una de les fases.
- Consells pràctics per a la promoció d'una estada turística més sostenible.

A més de la informació anterior, el web haurà d' incloure les següents funcionalitats i apartats complementaris:

- Apartat d'actualitat o blog sobre la sostenibilitat a la zona turística del municipi que inclourà les notícies més destacades de les fases d'implantació, articles amb informació addicional d'interès (consells, nous itineraris, celebració de jornades...), entrevistes (a veïns, empresaris, empleats...). Inclòs la redacció de les notícies.
- Llista de preguntes freqüents i respostes.
- Materials divulgatius per descarregar (fulletons, guies, etc).
- Vídeo sobre l'Estratègia.
- Espai de seguiment de l'etiqueta comuna que es defineixi a les xarxes socials.
- Formulari de contacte.
- Butlletí electrònic mensual per part de l'Ajuntament per facilitar informació periòdica i sistemàtica de l'Estratègia de sostenibilitat al públic intermediari. L'*e-mail marketing* serà una de les principals accions de difusió de cada nova iniciativa amb els agents intermediaris, no només perquè és la millor manera d'entregar els missatges correctes a totes les persones correctes en el moment oportú, sinó perquè és la forma més econòmica i la que permet

Pàgina6



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

conèixer el seu abast i efectivitat d'una forma immediata a través de les plataformes d'enviament.

L'estètica dels correus seguirà una línia gràfica marcada per la campanya global i sota un mateix concepte comunicatiu global de l'Estratègia de sostenibilitat i estaran dissenyats per aconseguir atraure l'atenció dels destinataris. Els continguts del butlletí alimentaran la web de l'Estratègia de sostenibilitat i viceversa.

El web també serà un espai per donar cabuda a d'altres temes que es desenvolupin a la zona turística al voltant de la sostenibilitat Agenda 2030, etc.).

A més a més, i responent a l'Objectiu estratègic 3 (Adaptar la franja litoral per fer-la resilient davant els previsibles efectes del canvi climàtic), la pàgina web podrà incloure una aplicació que permeti als turistes calcular la seva petjada ecològica i els permeti compensar les emissions del seu viatge.

El disseny haurà d'estar en sintonia amb la imatge gràfica de la campanya paraigües i ser atractiu i fresc. S'inclouran recursos gràfics i infogràfics per facilitar la comprensió i la lectura.

Els continguts publicats es difondran per les xarxes socials per tal de generar visites a la pàgina web.

Pel què fa a les característiques tècniques de la web, cal que compleixi els següents requeriments tècnics:

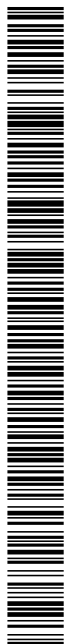
- **Responsive:** s'haurà d'adaptar a tot tipus de dispositius (ordinadors, tablet o mòbil).
- **Autogestionable:** Funcionament a partir d'un gestor de continguts accessible a un ventall ampli de persones i que permeti actualitzar fàcilment el contingut i crear rols de gestió i edició diferenciats
- **Domini propi:** per facilitar la seva difusió en altres materials de difusió
- **Multidioma:** català, castellà, francès i anglès.

Aquestes característiques s'hauran de validar i completar d'acord amb el que estableixin els serveis d'informàtica de l'Ajuntament del municipi.

INDICADORS

- Nombre d'usuaris que visitin la pàgina web.
- Nombre de visites específiques de cada nou contingut.
- Nombre de comentaris, si està habilitada aquesta opció.

Pàgina 7





AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Percentatge d'obertura dels emails.• Nombre de rebot (emails nuls). |
|--|--|

2. Requeriments de la solució web municipal

La solució presentada haurà de comptar amb un portal web que faci les funcions de web corporativa l'objectiu del qual sigui potenciar la comunicació pública amb la ciutadania i difondre de manera transparent l'activitat institucional de l'Ajuntament de Santa Susanna i la ciutat.

2.1. CMS

Els licitadors hauran de presentar a la proposta tècnica la solució tecnològica que utilitzaran en els seus desenvolupaments.

La premissa bàsica serà l'ús del CMS Plone 5.2 o superior sobre base de dades ZopeDB, ja que és programari lliure i assegura d'aquesta forma el menor cost en concepte de llicències d'ús.

Tot i que l'idioma base de la web haurà de ser el català, es desitja un disseny que permeti multi-idioma de tal manera que un usuari pugui seleccionar un altre idioma de visualització.

La instal·lació i configuració dels CMS, l'haurà de realitzar l'adjudicatari en els diferents entorns.

El CMS ha de comptar, com a mínim, amb les següents característiques tècniques:

- Codi obert amb llicència GPL-GNU
- Accessible via web i amb suport per als navegadors: Firefox, Chrome, Safari i Internet Edge en les seves últimes versions
- Optimitzat i adaptable per dispositius mòbils
- Protecció CSRF i seguretat inclosa en el nucli
- Construït amb HTML5, CSS3 i javascript.
- Complir amb els estàndards XHTML i CSS actuals
- Complir amb el nivell d'accessibilitat WAI-AA de la W3C
- Enfocat a la usabilitat
- Sindicació de continguts amb suport de canals RSS 2.0 Atom i Itunes
- Edició de les pàgines en temps real i en context



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea -
NextGenerationEU**

- Operacions sobre el contingut com Tallar/Copiar/Enganxar
- Diversos modes de presentació de la informació (vistes)
- Sistema de còpies de treball
- Comprovació de la integritat d'enllaços i referències (esborrament segur)
- Reordenació dels continguts amb drag & drop
- Gestió massiva de canvis sobre el contingut (ordenació, dates, etiquetes, noms, estats, etc...)
- Pujada múltiple/massiva de fitxers i imatges
- Bloqueig automàtic i desbloqueig de documents
- Mecanismes de col·laboració en la construcció col·lectiva de continguts
- Sistema de comentaris amb validació
- Gestió de l'històric de revisions dels documents
- Motor de cerca integrat, indexació en temps real i livesearch
- Indexació completa del text de documents pdf
- Navegació dinàmica, jeràrquica i transversal
- Suport per a múltiples formats d'etiquetatge del text
- Filtratge html segur del contingut de l'editor de text
- Gestió de contingut multilingüe i mapa de traduccions
- Publicació i caducitat de continguts basada en dates específiques
- Adreces URL amigables generades automàticament
- Navegació mitjançant fil d'Ariadna (breadcrumbs)
- Mapa del lloc dinàmic i fitxer sitemaps.xml
- Fitxer robots.txt editable
- Gestió de redireccions url des del propi cms
- Editor de text personalitzable
- Sistema de tags/etiquetes
- Sistema de contingut relacionat
- Reducció automàtica de la mida dels recursos multimèdia
- Generació de miniatures i ampliació automàtica de les imatges
- Arquitectura oberta i escalable
- Sistema de cache del contingut amb Proxy
- Esdeveniments recurrents i múltiples agendes/calendaris
- Integració amb xarxes socials
- API REST en format Json

Pàgina9

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

- Gestió d'usuaris i grups
- Rols amb permisos globals (Editor, creador, revisor, etc...)
- Gestió de permisos específics per secció
- Possibilitat de creació de workflows amb cicle de vida dels contingut

El CMS del portal web municipal haurà d'integrar-se amb el CMS de turisme: (Agenda i notícies) i el CMS d' Inventrip (Agenda i notícies).

2.2. Disseny de la imatge gràfica del web i aplicació de la mateixa

L'adjudicatari haurà d'implementar/desplegar en el gestor de continguts la proposta gràfica del nou web que decideixi l'Ajuntament de Santa Susanna.

La proposta ha d'incloure: disseny de la home page i aplicacions de la imatge a les pàgines interiors i tots els tipus de continguts estructurats que es defineixin en la fase de definició.

L'aplicació final de la imatge escollida es farà respectant sempre les indicacions de l'Ajuntament sobre la imatge corporativa.

- Els dissenys han de ser Mobile First. La resta de formats i resolucions de pantalla han de mostrar els continguts de forma adaptada.
- Els criteris de col·locació i maquetació dels continguts, especialment de la home i el seus menús de navegació han d'observar la usabilitat i l'UX com a base i serà imprescindible en les arquitectures de qualsevol de les propostes. Les dades obtingudes en la fase analítica s'hauran de tenir en compte per dissenyar les maquetes.
- Les fotografies les aportarà l'Ajuntament i les imatges, logotips, grafismes, fonts topogràfiques etc. els aportarà l'empresa adjudicatària, excepte en aquells casos en què l'Ajuntament expressament així ho demani. Tots els recursos (fotos, imatges, fonts, excepte vídeos si estan a Youtube o Imatges a Instagram), estaran allotjats en local.

2.3. Components

A banda dels requeriments del CMS esmentats en l'apartat anterior, es requerirà del desenvolupament a mida dels següents components.



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU**2.3.1. Sistema d'avisos i popups**

En algun lloc destacat del nou portal caldrà mostrar una franja amb avisos destacats (talls de carrers, subministraments, etc.). Aquests avisos també es podran publicar en forma de popups per tal de captar l'atenció dels usuaris.

És important que es puguin definir dates de publicació i venciment diferides per aquests tipus de continguts.

2.3.2. Sistema de sliders i banners

S'haurà de disposar d'un sistema de gestió d' sliders i banners que permeti promocionar contingut de diferents formes en uns espais determinats de les plantilles del nou portal.

Aquests s'hauran de poder mostrar també en mode carroussel i s'haurà de poder determinar els seu ordre d'aparició mitjançant un sistema de drag&drop.

2.3.3. Sistema de compartició en xarxes socials

Tots els continguts s'hauran de poder compartir de manera pública a les xarxes socials (Twitter, Facebook, LinkedIn, Whatsapp, etc.). Per tant, caldrà assegurar-se que el format de tots els continguts estarà preparat per mostrar les dades correctes (títol, resum breu, imatge, etc.) quan es comparteixin a les diferents xarxes socials.

2.3.4. Sistema de traducció automàtica

El CMS haurà de facilitar la traducció semi-automàtica dels continguts via la API de Google Translate; els costos d'aquesta API no son objecte del contracte. L'operativa de la traducció dels continguts haurà de permetre als editors traduir de manera automàtica i/o manual cadascun dels camps dels diferents tipus de continguts amb una vista on a la part esquerra es mostri el text original i a la banda dreta l'espai per poder traduir-lo, per facilitar així la feina de revisió i/o traducció dels continguts.

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU*****2.3.5. Sistema de valoració del contingut i comunicació d'errors d'informació**

Les plantilles de contingut final hauran de disposar d'un espai que permeti als ciutadans valorar positiva o negativament el contingut, a més de poder comunicar errors d'informació que hagin detectat en el text, fomentant així la participació dels ciutadans en el nou portal.

2.3.6. Sistema de cookies i política de tractament de dades

El web haurà d'incloure un pop-up que informará sobre l'ús que en fa de les galetes el nou portal web. Aquest pop-up haurà de situar-se en un lloc visible del web però que no obstaculitzi la navegació, especialment des dels dispositius mòbils.

El pop-up ha d'incloure:

- Text breu introduint l'ús de les galetes i la dinàmica d'acceptació del seu ús o rebuig.
- Enllaç a una pàgina en què s'inclourà detallada la política d'ús de les galetes.
- Un botó per acceptar l'ús de galetes que farà que el pop-up desaparegui per a aquell visitant.
- Un botó per rebutjar l'ús de les galetes que farà que el pop-up desaparegui per a aquell visitant i que internament no es desi cap cookie.
- Un botó que ha de permetre al visitant mitjançant una altra pantalla poder escollir de forma granular quines cookies permet que siguin emmagatzemades.

Tanmateix, l'accés als continguts ha de ser possible tot i que l'usuari no hagi acceptat les cookies.

La web també haurà de incloure el text legal corresponent a la política de tractament de dades, visible de manera clara i concisa, amb enllaços per obtenir més informació, demanar el esborrat de les dades emmagatzemades, i totes les accions que les lleis vigents contemplen.

2.3.7. Gestor de microsites

Aquest component ha de permetre el desenvolupament de microsites, podent ser publicats amb un subdomini independent al de la web corporativa.

Permetrà crear de forma fàcil i ràpida un petit portal web amb una estructura comuna mantenint la capçalera i el peu del portal principal.

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

Permetrà la personalització del principals elements del microsite com són el menú, els colors, etc.

També haurà de tenir la possibilitat de personalitzar la seva imatge mitjançant CSS i javascript.

Permetrà incorporar com a continguts els elements públics dels components:

- Notícies
- Agenda
- Directori

2.3.8. Gestor de grups municipals

Aquest component ha de permetre la publicació de forma visual i mitjançant una actualització senzilla de tota la informació relativa als grups polítics que formen part del govern i de l'oposició així com dels regidors/es no adscrits: dades de contacte, dades biogràfiques, agendes públiques, etc.

2.3.9. Gestor de formularis

Aquest component ha de permetre el disseny, publicació i manteniment de formularis de recollida de dades així com les accions en relació a l'enviament d'aquestes: enviament de correus, anotació en base de dades, dates registre i adreça IP i altres funcionalitats avançades. L'estat d'enviament ha de quedar enregistrat i, a petició de l'usuari, s'ha de remetre una còpia de l'enviament a l'interessat.

Cal que es puguin exportar les dades recollides pels formularis en format CSV.

Tal i com s'esmena en apartats anteriors, tota la interacció amb usuaris, petició de dades, etc han de complir amb els requisits legals, i per tant ha de incloure informació a l'usuari relativa a les polítiques de tractament de dades, capacitat de revocació, etc.

2.3.10. Galeria d'imatges

El gestor haurà de disposar d'una vista de galeria d'imatges que permeti mostrar les imatges classificades en directoris i que aquestes es puguin ampliar per millorar la seva visualització.

2.3.11. Agenda

Aquest sistema vol donar solució a la necessitat de generar esdeveniments (actes d'agenda) i publicar-los al lloc web municipal.



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

Ha de permetre la generació d'esdeveniments i la seva vinculació a la resta de components (notícies, directori de dades, butlletí informatiu, tràmits, xarxes socials, etc). És a dir, si l'esdeveniment té lloc en una ubicació del directori de dades, que els continguts es puguin relacionar. A més a més ha de facilitar l'addició de l'esdeveniment a l'agenda de l'usuari via fitxer ical.

També ha de poder incloure altres tipus de contingut com imatges, vídeos, i documents així com permetre la seva descàrrega.

Ha de permetre categoritzar aquest tipus d'informació per microsites així com altres sistemes de categorització que s'estableixin al web general com: perfils, temàtiques, etiquetes, etc.

La vista d'agenda haurà de disposar d'un cercador propi que permetrà acotar els esdeveniments filtrant per les categories anteriorment mencionades (perfils, temàtiques, etiquetes, etc.) així com per data (dia, mes i any) a més de poder fer una cerca per text en les parts textuales de la informació.

Serà fàcilment integrable en qualsevol altra secció del portal així com els microsites a través de la selecció d'algun dels citats criteris de categorització.

2.3.12. Notícies

Aquest sistema vol donar solució a la necessitat de generar notícies (notes de premsa) i publicar-les al lloc web municipal.

Ha de permetre la generació de notícies i la seva vinculació a la resta de mòduls d'informació (agenda, directori de dades, butlletí informatiu, tràmits, xarxes socials, etc). És a dir, si la notícia afecta a un acte, a un tràmit o a una ubicació del directori de dades, que els continguts es puguin relacionar.

També ha de poder incloure altres tipus de contingut com imatges, vídeos, talls de veu i documents així com permetre la seva descàrrega.

Ha de permetre categoritzar aquest tipus d'informació per microsites així com altres sistemes de categorització que s'estableixin al web general com: perfils, temàtiques, etiquetes, etc.

La vista de notícies haurà de disposar d'un cercador propi que permetrà acotar els esdeveniments filtrant per les categories anteriorment mencionades (perfils, temàtiques, etiquetes, etc.) així com per data (dia, mes i any) a més de poder fer una cerca per text en les parts textuales de la informació.

Serà fàcilment integrable en qualsevol altra secció del portal així com els microsites a través de la selecció d'algun dels citats criteris de categorització.



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea -
NextGenerationEU**

2.3.13. Directoris, mapes i localització

La plataforma ha de permetre la creació de registres d'informació amb camps personalitzats per tal de registrar en la base de dades de forma autònoma i sense coneixements tècnics de programació: equipaments, empreses, etc. Ha de permetre com a mínim la gestió de dades de contacte i localització de llocs d'interès, la seva categorització i la seva ubicació (geolocalització) de forma senzilla. La vista de directoris ha de ser en format llistat amb la possibilitat de realitzar filtres per text o categories.

En el cas de la vista de mapes, aquesta ha de mostrar tots aquests registres ubicats sobre un plànol amb la capa de representació de Google Maps, Open Street Maps o similar. També s'ha de permetre la importació de fitxers en format GPX per poder representar en aquests registres, rutes, polígons, etc.

2.3.14. Cercador semàntic

Tot el contingut del lloc web permetrà ser cercat a través d'un cercador, aquest cercarà en tot el contingut del lloc web principal, els microsites i els sites externs que es defineixin.

- **Indexació de portals externs:** permetrà definir en un back-office portals web externs que poden estar desenvolupats en tecnologies diferents; els continguts dels quals seran indexats a mode de teranyina(web crawling) o via la lectura dels respectius fitxers sitemap.xml.
- **Potència del cercador:** ha de permetre cercar en tot el contingut possible inclòs documents pdf, així com en les metadades que es puguin definir al gestor de continguts. Tanmateix ha de permetre gestionar sinònims dels termes de cerca i ha de ser capaç de corregir errors tipogràfics en els termes de cerca utilitzats per l'usuari.
- **Resultats de cerca:** mostrarà la informació de la forma més usable i entenedora possible, desglossant els resultats per tipologia d'informació: notícies, esdeveniments, documents, així com si el resultat s'ha trobat en el lloc web principal o en algun portal extern.

2.4. Navegació

Navegació compatible amb els navegadors d'escriptori més utilitzats. Compatibilitat amb les principals plataformes mòbils: es imprescindible que els desenvolupaments contemplin la

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

navegació per dispositius mòbils mitjançant formes específiques de presentació per a aquests tipus de dispositius, seguint les recomanacions dels estàndards de W3C.

Els temps de càrrega de qualsevol de les pàgines i elements que les formen ha de ser baix, permetent a l'usuari una navegació àgil.

2.5. Navegabilitat:

- El portal tindran una pàgina principal on estigui permesa la segmentació per idioma.
- La presentació dels continguts estarà definida per l'ús de plantilles, les quals definiran on es posiciona cada contingut.
- Es mostrarà sempre el fil d'Ariadna de navegació, perquè l'usuari conegui en tot moment, en quin element es troba dins de l'estructura d'arbre del portal.
- Accessibilitat. Es imprescindible que el nou portal compleixi amb els criteris de navegació per tenir un nivell AA.
- L'accés a les xarxes socials de l'Ajuntament de Santa Susanna (Twitter, Facebook, Youtube, Instagram, etc.) estarà present al llarg de tota la navegació per poder accedir a les diferents plataformes i poder compartir continguts.

2.6. Seguretat

El back-office ha de permetre la creació de zones amb continguts restringits per a usuaris autoritzats, mitjançant la correcta autenticació dels mateixos i xifrat SSL que possibilitin la descàrrega de contingut i arxius específics.

El sistema ha de proporcionar seguretat en la privacitat de la informació continguda pel que ha d'evitar accions malintencionades que vulnerin la integritat del mateix.

El sistema ha de proporcionar facilitat en la gestió dels permisos que s'atribueixen als usuaris (mitjançant rols individuals o per grups d'usuaris).

El sistema ha d'impedir l'accés a recursos restringits si l'usuari no està autenticat a la plataforma o no té els permisos necessaris. En cas de no estar autenticat, en sistema haurà de redirigir l'usuari a la interfície gràfica d'autenticació.

El sistema ha de disposar d'un registre d'accions, en ordre cronològic, que subministri informació de les accions que s'han realitzat, amb l'identificador de l'usuari i el moment exacte en que aquest les ha dut a terme.

El nou portal haurà de ser accessible mitjançant HTTPS. El certificat serà subministrat per l'Ajuntament.

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

El nou portal haurà de tenir resoltes com a mínim el top 10 de les vulnerabilitats més comunes de les aplicacions web, aquestes es poden consultar a: <https://owasp.org/www-project-top-ten/>. S'haurà de garantir el compliment d'aquest punt mitjançant una auditoria de seguretat del sistema.

2.7. Disponibilitat

El sistema ha d'incorporar un sistema de logs intuïtiu per la traçabilitat de totes les modificacions que es facin al portal, així com un sistema per netejar la cache.

2.8. Accessibilitat

L'adjudicatari s'estarà a l'establert en el RD 1112/2018, sobre accessibilitat en els llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic. Per tant el disseny i implementació web resultant haurà de complir amb l'esmentat Real Decret. Queden explícitament exclosos del contracte els articles: 10 a 14 (mecanismes i comunicació de queixes) i 16 a 20 (organització interna de l'Administració) de l'esmentat RD.

Al finalitzar el desenvolupament l'Ajuntament de Santa Susanna emetrà un informe d'accessibilitat sobre el portal i si s'escau l'adjudicatari haurà de realitzar les modificacions necessàries al codi font fins a obtenir la conformitat AA de l'estàndard WCAG 2.1.

2.9. Optimització per als motors de cerca

La implementació del nou portal ha d'incorporar totes les funcionalitats SEO necessàries per garantir la continuïtat i la millora del posicionament on-line de l'Ajuntament de Santa Susanna.

El codi font desenvolupat 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.

Aquesta optimització del SEO, ha de facilitar una bona indexació dels continguts, títol i descripció per a cada pàgina i bona definició de les paraules clau (metadades generals del web i per pàgina). Els editors hauran de tenir el control sobre l'estructura de les URLs i la possibilitat de modificar l'enllaç permanent d'una pàgina o de modificar la seva ubicació dins l'arquitectura del web, sense que això trenqui la navegació a través del web o possibles enllaços que s'hi hagin fet; en aquests casos, els menús i qualsevol altre element dinàmic hauran d'actualitzar-se de manera



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

automàtica; i s'inclourà automàticament també una redirecció amb codi 301 de l'URL antiga cap a la nova.

A continuació, enumerem els camps de metadades que s'hauran de poder administrar des del CMS:

- Title i meta description per a cadascuna de les pàgines del site. Aquests dos camps s'hauran de poder posar manualment pels editors del web.
- Alt i title de les imatges. Aquests dos camps s'hauran de poder informar manualment pels editors del web un cop s'afegeixi la imatge en el gestor de continguts en tots els idiomes disponibles del site.
- Title dels enllaços manuals introduïts en el contingut des del back-office.

2.10. Llistat provisional de plantilles de continguts

A continuació, enumerem els tipus de plantilles de continguts que el projecte requerirà de manera provisional en relació a la nova arquitectura. Es tracta d'un llistat provisional que l'adjudicatari i l'Ajuntament de Santa Susanna acabaran de concretar durant el projecte:

- Avisos
- Pàgines
- Notícies
- Esdeveniments
- Documents
- Imatges
- Grups municipals
- Regidors
- Equipaments
- ...

2.11. Tecnologies no acceptables

No es podrà utilitzar tecnologia Flash o applets java en el desenvolupament del projecte. Tampoc es contempla l'ús de frames o iframes, excepte casos específics que s'acordaran prèviament amb l'Ajuntament de Santa Susanna.



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea -
NextGenerationEU****2.12. Idioma**

Tots els continguts, components i serveis interactius desenvolupats (en concret, les interfícies d'usuari final i text d'ajuda) han de presentar-se íntegrament i obligatòria en català, així com tota la documentació generada durant el desenvolupament dels treballs objectes del projecte.

La arquitectura de la solució ha de permetre afegir altres idiomes de visualització sense desenvolupaments específics addicionals.

La home haurà d'estar en dos idiomes: català i castellà.

2.13. Compliment legal

El projecte final haurà de permetre donar compliment a la normativa aplicable a l'Administració Pública, en especial:

- Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Directiva 2019/882 sobre els requisits d'accessibilitat dels productes i serveis
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, per el que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei19/2014, del2 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Llei3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.
- Compliment de la normativa referent a drets d'imatge i propietat intel·lectual o qualsevol nova llei vigent o actualització que afectin al serveis webs públics



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea -
NextGenerationEU**

3. Serveis a realitzar

El desenvolupament i posada en marxa d'aquest nou portal comporta, a més, la prestació d'una sèrie de serveis que hauran d'efectuar-se per l'empresa adjudicatària, i que es troben recollits en aquest apartat.

3.1. Continguts:

Revisió i creació dels nous continguts de la web i transferència dels continguts actuals cap a la nova web. Es realitzaran reunions amb tots els departaments per valorar i aprovar els continguts de cada àrea d'interès, especialment aquelles que ofereixen relació amb els ciutadans. De la diagnosi dels actuals continguts podrà sortir la proposta del nou arbre de navegació.

3.2. Migració

Es realitzarà una migració parcial de continguts des de l'actual portal www.santasusanna.cat, de forma coordinada entre els dos equips, primer a manera de prova i per comprovar la visualització de la informació en la nova plataforma i després de forma definitiva poc abans de la posada en producció del nou portal.

Inicialment, i com mínim, s'hauran d migrar les següents seccions de la web actual:

- Actualitat / Notícies
- Actualitat /Agenda
- Avisos
- Esdeveniments
- Imatges
- Grups municipals
- Regidors
- Equipaments
- ...

Però durant la fase inicial se determinaran la resta de seccions i continguts a migrar d'acord i amb col·laboració amb el responsable de la generació de continguts.

Pàgina 20

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU*****3.3. Integracions**

L'adjudicatari haurà de realitzar les següents integracions segons les necessitats funcionals que s'acordin en la fase de conceptualització del projecte.

3.3.1. Newsletter

Integració amb el newsletter corporatiu mailchimp del formulari d'alta d'usuari i de les notícies i esdeveniments del nou portal web via sindicació RSS.

3.3.2. Catàleg de tràmits

Integració amb el catàleg de tràmits de l'Ajuntament de Santa Susanna per tal de mostrar el nom i l'enllaç dels tràmits més destacats tant en la portada principal com en les portades dels diferents microsites.

3.3.3. Portal de Transparència i altres seccions addicionals

A l'igual que amb el Catàleg de tràmits i Seu Electrònica, també s'han de afegir el Portal de Transparència i altres seccions de la web actual.

3.3.4. Relació amb la Web turisme

Es requereix que alguns continguts, especialment els relatius a la agenda i les notícies es puguin integrar amb la web de turisme de l'Ajuntament www.visitsantasusanna.com, de tal manera que al publicar alguna nota en la web aquesta es publiqui de manera automàtica també a la web de turisme.

La web de turisme es crearà amb un CMS que oferirà un API basat en JSON per la automatització de pujada de continguts.

3.3.5. Open Street Maps

Tots aquells elements que disposin de metadades de geolocalització mostraran la seva ubicació en un plànol amb la capa de representació de Open Street Maps.

Pàgina 21



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

3.3.6. Google analítics

El nou portal s'integrarà amb Google Tag Manager i podrà incorporar codis modificats de Google Analytics inclosos directament en plantilla. Puntualment, es podria sol·licitar la inclusió d'altres codis d'eines de seguiment en les plantilles del portal.

No obstant, sempre es prioritzarà la gestió de tots els codis a través de Google Tag Manager. També s'acceptaran altres solucions similars.

3.3.7. Google recaptcha

Els formularis del nou portal hauran d'incorporar la tecnologia Google reCaptcha per tal de minimitzar l'ús d'aquests de forma malintencionada.

També s'acceptaran altres solucions similars.

3.3.8. Agendes dels regidors

Per complir amb els requeriments de transparència actuals, les agendes dels regidors hauran de ser accessibles des del nou portal web mitjançant un enllaç, un iframe o via integració amb ical. El mètode emprat es decidirà durant la fase de conceptualització del projecte.

3.3.9. Temps

El portal haurà d'incorporar un panell on mostrar l'estat actual del temps i la previsió meteorològica per als propers dies. Aquesta informació provindrà de l'estació meteorològica de l'Ajuntament i s'haurà d'integrar totalment amb la estètica del nou portal.

3.3.10. Qualitat ambiental

Integració amb els indicadors de qualitat de l'aire del portal de la Generalitat de Catalunya: https://mediambient.gencat.cat/ca/05_ambits_dactuacio/atmosfera/qualitat_de_laire/vols-saber-que-respires/ per tal de mostrar-los de forma totalment integrada en el nou portal.

3.4. Control de qualitat

L'adjudicatari haurà de lliurar el portal revisat, validat i net d'errors de codi justificant la seva revisió a través dels validadors: HTML i CSS del W3C i PageSpeed Insights de Google.

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

3.5. Capacitació

En una fase avançada del desplegament l'adjudicatari haurà de realitzar unes sessions formatives a les persones designades per l'Ajuntament de Santa Susanna.

Aquesta formació ha de ser mínim de 8 hores. Aquestes sessions es dividiran en dos tipus, una adreçada als usuaris que produiran continguts i responsables d'aquests i una altra adreçada als administradors de la plataforma. Les sessions seran presencials o telemàtiques previ consens amb l'equip directiu del projecte.

3.6. Documentació

Serà necessari el lliurament de tota la documentació tècnica generada durant el projecte, incloent un manual d'usuari del CMS que descrigui absolutament totes les funcionalitats necessàries per al manteniment dels continguts del back-office per part de l'equip de l'Ajuntament de Santa Susanna en el seu dia a dia.

3.7. Assessoria i acompanyament

L'adjudicatari s'encarregarà d'assessorar en matèria de tècniques estratègiques que es puguin realitzar amb la nova plataforma de gestió de continguts. Es d'esperar un recull de bones practiques en quant la potenciació de la presència del nou portal a Internet, afavorir la sindicació de continguts, la transparència a més de criteris d'estructuració, creació de tags i metadades, criteris estètics, etc.

Totes aquestes accions poden executar-se dins la fase de formació o durant la durada del contracte.

3.8. Auditoria de seguretat

L'adjudicatari previ a la posada en marxa del portal haurà de realitzar una auditoria de seguretat per garantir que la solució final desenvolupada no presenta vulnerabilitats conegudes.

Les proves realitzades hauran de seguir la metodologia OWASP i la valoració de les vulnerabilitats es realitzarà en base a la classificació CWE.

Aquestes proves hauran d'incloure un anàlisi de vulnerabilitat i tests de penetració des d'Internet. No es considerarà complert el projecte fins a la validació satisfactòria d'aquestes proves.



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea -
NextGenerationEU****4. Allotjament (Hosting) i arquitectura tecnològica**

L'Ajuntament de Santa Susanna ofereix dos opcions per l'allotjament d'aquesta web:

A) Hosting extern ofert pel proveïdor (criteri avaluable de forma automàtica clàusula 15 del PCAP).

B) una plataforma de virtualització basada en la tecnologia VMware vSphere on el licitador haurà de desplegar la seva solució.

Pel seu correcte funcionament deurà proveir una estimació dels recursos hardware i software necessaris:

- número de màquines virtuals (si fossi més de una)
- recursos de CPU, memòria RAM, quantitat d'espai de disc, IOPS, ample de banda d'Internet de cada una de les màquines
- sistema operatiu, serveis/software i es descriuran les versions emprades

La instal·lació, configuració i optimització del sistema operatiu i serveis utilitzats es realitzaran per part de la empresa guanyadora.

En cas de que la solució proposada requereixi llicències de qualsevol tipus de software, deuran ser provistes e incloses pel la empresa, i s'hauran de detallar en el document de la oferta.

Inici i durada del contracte.

Considerant que ho posem a una plataforma de virtualització basada en tecnologia VMware vSphere caldrà que tinguem varies còpies amb un mínim de 5+2 punts de restauració i possibilitat de recuperació a nivell d'arxiu individual.

Això ens haurà de donar còpies diàries dilluns-divendres i 2 còpies de les 2 setmanes anteriors.

Els treballs s'iniciaran amb la signatura del contracte i tindran una durada de 3 de anys i 6 mesos, segons el següent detall:

- 6 mesos per al desenvolupament i posta en marxa del portal.
- 36 mesos de suport, manteniment i actualitzacions de software des de la posada en producció del portal.

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU**

5. Equip de treball

L'Ajuntament de Santa Susanna crearà un equip de treball habilitat en la presa de decisions durant l'execució del projecte. Aquest equip avaluarà la metodologia d'execució proposada per l'adjudicatari i es negociarà el grau de desviament acceptat en els correctius que hi puguin sorgir. Es designarà una persona de l'equip de l'adjudicatari com a cap de projecte, que assumirà les tasques d'interlocució amb l'equip de treball habilitat per l'Ajuntament de Santa Susanna. A continuació es detallen els diferents rols que son requisits per al desenvolupament del projecte.

Un Responsable global del projecte amb titulació universitària en TI i 5 anys d'experiència.

Un director tècnic del projecte amb 5 anys d'experiència

Un dissenyador, tècnic UX amb titulació universitària en informàtica i 5 anys d'experiència.

Un programador web amb titulació universitària en informàtica i 5 anys d'experiència.

Un maquetador web amb titulació superior i 3 anys d'experiència.

Un tester amb titulació superior i 3 anys d'experiència.

Un formador amb titulació superior i 3 anys d'experiència.

Un tècnic de suport amb titulació superior i 3 anys d'experiència i titulat superior en comunicació o periodisme per la redacció de continguts de la web municipal.

L'empresa licitadora identificarà en la seva proposta la/les persones que jugaran cada rol el compromís de dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials suficients per a satisfer-lo correctament caldrà incloure l'història professional de les persones que participaran en el projecte amb la seva experiència professional, així com el paper que hi desenvoluparan, les seves responsabilitats i l'organització de l'equip.

6. Gestió i seguiment del projecte

El seguiment i control del projecte s'efectuarà sobre les següents bases:

- Seguiment continu de l'evolució del projecte entre els caps de projecte de l'Ajuntament de Santa Susanna i l'adjudicatari.
- Reunions de seguiment i revisions tècniques, amb periodicitat quinzenal, amb la participació dels caps de projecte de l'Ajuntament de Santa Susanna i l'adjudicatari i les persones que aquests considerin oportunes, per revisar el grau de compliment dels

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

objectius, la planificació, les reassignacions i variacions de personal dedicat al projecte i en cas de necessitat per establir les mesures correctores oportunes.

- A la fi del projecte es faran, les proves necessàries sobre els desenvolupament realitzat per verificar la qualitat i el funcionament correcte, segons especificacions del projecte.

7. Productes a lliurar

- CODI FONT I ELEMENTS GRÀFICS

L'adjudicatari lliurarà la darrera versió dels programes font de tots els mòduls i/o components desenvolupat pel projecte. També es lliuraran totes les pantalles i elements gràfics en el format original en què s'hagin produït.

L'Ajuntament de Santa Susanna haurà de disposar en tot moment del codi font de la versió amb la que estigui treballant. Totes les versions aniran correctament etiquetades amb el codi de la versió i la seva data de tancament.

- DOCUMENTACIÓ

Al llarg del projecte s'anirà lliurant la documentació del mateix, que haurà de ser validada per part del cap de projecte de l'Ajuntament de Santa Susanna.

Tota la documentació es lliurarà en català. Al mateix temps, es lliurarà l'esmentada documentació en el suport magnètic que s'acordi per facilitar el seu tractament i reproducció.

A tots els documents que s'hagin de lliurar hi constarà com a mínim el responsable, la data d'acabament i la versió.

8. 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



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

sistema d'incidències definit de mutu acord entre el licitador i l'Ajuntament. S'haurà de donar suport en l'horari de treball de l'Ajuntament. En cas d'incidències greus el licitador 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 el licitador hagi d'efectuar per tal de garantir el correcte funcionament de la web. Inclouen actualitzacions de software, hardware, noves funcionalitats, add-íns i altres, essent l'objectiu final d'aquestes actuacions la millora de la qualitat de la web o l'ampliació de les seves funcionalitats. Aquestes actuacions hauran de ser reportades sempre al client en la forma acordada.

Així mateix, el licitador deurà notificar i corregir amb caràcter de urgència qualsevol vulnerabilitat o risc de seguretat que es descobreix tant en el software desplegat (framework, llibreries o mòduls empleats, etc) com amb el codi desenvolupat a mida.

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

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 als usuaris de treballar-hi i als ciutadans d'accedir-hi.
- **Incidències ordinàries:** 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 l'Ajuntament de manera molt puntual, que per circumstàncies excepcionals requereixen una urgència.
- **Peticions Ordinàries:** Les peticions ordinàries son treballs que sol·licita l'Ajuntament de forma planificada com per exemple : peticions de canvis, creació de dominis o modificació de certificats.

Ahora establirem 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.

Finançat per

Unió Europea
Fons Europeus
Next GenerationMINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMOPlan de Recuperación,
Transformación
y ResilienciaNext Generation
CatalunyaGeneralitat
de Catalunya



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

• **Tems 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 RESPSOTA	TEMPS MÀXIM DE RESOLUCIÓ
Incidències Nivell Crític	2 hores	12 hores
Incidències Nivell Normal	5 hores	48 hores
Incidències Nivell Urgents	5 hores	48 hores
Incidències Nivell Ordinàries	24 hores	96 hores

1 El temps màxim de resposta s'estableix tenint en compte el moment de la recepció de la incidència.

2 El temps màxim de resolució s'estableix a partir del moment de resposta.

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 l'Ajuntament i el licitador per tal de resoldre qualsevol incidència que pugui sorgir. Aquests canals s'acordaran entre ambdues parts.

9.Estructura normalitzada del contingut de les ofertes

Amb caràcter general, les ofertes que presentin els licitadors hauran d'incloure el total dels serveis i components sol·licitats d'acord amb allò què es descriu en aquest plec i al plec de clàusules administratives particulars.

Cada licitador haurà d'aportar una memòria que posi de manifest de forma clara i precisa tota la informació referida als diferents aspectes que es tindran en compte en la valoració subjectiva; amb aquesta finalitat hauran d'incloure esquemes gràfics que ajudin a la comprensió de la oferta



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

i un cronograma amb una planificació realista. El total màxim de pàgines de la Memòria no podrà ser superior a 30 pàgines. Hauran d'estar en lletra Times New Roman 11 inclosos els documents externs als quals es faci referència. No es valoraran les pàgines que excedeixin aquest límit.

Independentment de què el licitador pugui adjuntar a la seva oferta la informació complementària que consideri d'interès, l'oferta s'estructurarà obligatòriament de la forma que s'indica a continuació.

1. Índex**2. Descripció de les solucions (web municipal)**

Explicació detallada de la solució tècnica i dels seus components

3. Descripció dels serveis

Explicació detallada dels serveis a realitzar (migració, integracions, formació, etc.)

4. Fases del projecte

5. Descripció detallada de les fases del projecte planificació dels treballs. **ATENCIÓ: No pot contenir cap indicació al temps d'implantació, ja que la reducció del termini d'implantació es contempla com a criteri automàtic, en cas de que hi hagi alguna referència l'oferta quedaria exclosa per contaminació dels sobres.**

6. Metodologia de treball

Descripció de les metodologies emprades en el desenvolupament del projecte

7. Proposta de suport i manteniment

Descripció del servei de suport i manteniment i els ANS respectius

10 Preus i forma de pagament

L'acceptació dels treballs la farà el cap de projecte de l'Ajuntament de Santa Susanna. Requerirà que totes les tasques descrites estiguin instal·lades i provades amb resultat satisfactoris, d'acord amb l'anàlisi i les especificacions acordades, a les instal·lacions de l'Ajuntament.

Per a l'aprovació definitiva del projecte, si no es troben defectes o mancances en els treballs lliurats, el cap de projecte de l'Ajuntament realitzarà un informe positiu que servirà com a document de recepció i vistiplau del mateix. La garantia començarà a comptar a partir de la data en què es faci la recepció del projecte.

Pàgina29

Finançat per





AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea -
NextGenerationEU**

11 Confidencialitat i protecció de dades

Les dues parts s'obliguen a tractar de manera confidencial i a no divulgar a tercers les dades, la documentació i la informació de l'altra part. Els deures de secret i no difusió subsistirán fins i tot quan hagin finalitzat les relacions contractuals mútues.

L'adjudicatari es compromet a guardar el més absolut secret sobre tota la informació a la qual tingui accés en compliment d'aquest contracte, especialment la de caràcter personal, i a subministrar-la sols a personal autoritzat per l'Ajuntament de Santa Susanna.

Aquest compromís afecta tant a les dades que estan en documents en paper, com en qualsevol tipus de suport electrònic, magnètic, analògic o digital, així com aquelles que s'obtinguin per mitjans telemàtics. En cap cas podrà copiar, utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec o cedir a tercers, ni tan sols per a la seva conservació, les dades o els arxius.

De la mateixa manera, i per que fa a la informació que cadascuna de les parts rebí de l'altra com "Informació confidencial", les dues parts es comprometen mútuament a retornar-la, esborrar-la o destruir-la, de la manera que indiqui l'altre part per escrit i sigui quin sigui el mitjà en el que està enregistrat.

Abans de l'inici del projecte l'adjudicatari aportarà una memòria descriptiva de les mesures que adoptaran per assegurar la disponibilitat, confidencialitat i integritat de les dades manegades i de la documentació facilitada.

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment del que disposa la Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre, de regulació del tractament de dades de caràcter personal.

12 Exclusions

Aquells licitadors que no compleixin amb els requisits inclosos en aquest plec de condicions tècniques quedaran exclosos automàticament del procés de licitació.

Règim Laboral

La relació entre les parts que subscriuguin aquest contracte no generarà cap vincle funcional o laboral entre el Ajuntament de Santa Susanna i els empleats de l'adjudicatari encarregats de l'execució del projecte.

L'adjudicatari es compromet al fet que l'equip de treball adscrit als serveis contractats i les persones que la integren:

- Tingui la qualificació i les dimensions adequades per a fer els treballs acordats.

Pàgina 30



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

- Conegui el contingut del pacte de confidencialitat d'aquest acord i la seva obligació de respectar-lo personalment.
 - A cobrir a la seva costa i de manera immediata les baixes del personal produïdes per incapacitat temporal o definitiva, vacances, malaltia o qualssevol altres causes que donin lloc a la necessitat de substituir al personal, sense increment del preu del contracte adjudicat
 - Els tècnics encarregats de realitzar les funcions descrites tindran el seu lloc de treball habitual en les dependències del contractista, sense perjudici que hagin de desplaçar-se a les dependències municipals quan s'estimi necessari.
- Correspon a l'empresa contractista vetllar pel compliment d'acreditar davant qui se li indiqui que l'empresa, per a la seva labor en el Ajuntament de Santa Susanna, compleix amb la reglamentació vigent en prevenció de riscos laborals (Llei 31/1995, de 8 de novembre i normes derivades), així com amb la normativa del seu sector, disposant de:
- L'avaluació de riscos laborals i planificació de l'activitat preventiva corresponent a l'activitat contractada.
 - La formació i informació en matèria preventiva als seus treballadors que participaran en l'activitat contractada.
 - Justificants d'haver acreditat el lliurament d'equips de protecció individual que, en el seu cas, siguin necessaris.

Criteris d'adjudicació

S'estableixen els següents criteris d'adjudicació per al present contracte (fins a 100 punts). Donant compliment a la llei, aquests estan vinculats directament a l'objecte del contracte.

LOT 2

Web de turisme: www.visitsantasusanna.com

1.- Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la contractació dels serveis de disseny de la interfície web, desenvolupament de la web de turisme basada en un gestor de continguts CMS, definició de l'arquitectura de la informació i arbre de continguts, migració de part dels continguts de la web actual, i de totes altres tasques necessàries per la implantació i posada en marxa del nou portal web de turisme de Santa Susanna per la seva promoció a internet.



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

El contracte inclourà el lliurament del portal web, la seva personalització, instal·lació, proves, integració amb els sistemes existents definits més endavant en el present plec, la formació als usuaris finals i als administradors del sistema i la posada en producció del nou sistema.

El sistema ha de permetre la gestió del portal web de turisme, des de la seva generació i configuració inicial, fins a l'actualització i manteniment dels seus continguts.

Tot seguit presentem la fitxa tècnica aprovada en el Pla de Comunicació del Pla de Sostenibilitat i que l'adjudicatari tindrà que tenir en compte seguint les indicacions aquí recollides a més de totes les altres.

CREACIÓ DE LA WEB DE TURISME: DISSENY, CONTINGUTS, MANTENIMENT I HOSTING		AG.COM-3
OBJECTIUS	<ul style="list-style-type: none"> Potenciar la imatge del municipi com a destinació sostenible. Aprofitar un web dedicat al turisme, amb uns usuaris ja fidelitzats i una posició definida als motors de cerca, com a element de suport <i>online</i> en la difusió de les diferents accions. Ampliar les ofertes turístiques del municipi per fer créixer el nombre de turistes interessats en un destí sostenible. Diversificar la promoció dels productes (platja, bicicleta, MICE, esdeveniments esportius...) 	
DESCRIPCIÓ	<p>Un contingut valuós és el que transmet informació rellevant i completa sobre un determinat tema i que, en aquest cas, ajuda a convertir un visitant web en un turista final.</p> <p>La web www.stasusanna-barcelona.com és un canal amb una trajectòria ja definida entre els usuaris interessats en el turisme al municipi. És una font d'informació puntual de totes les novetats i d'altres notícies relacionades amb la localitat. Es revisaran tots els continguts d'acord amb l'equip de turisme de l'Ajuntament i es definirà l'estructura i arquitectura de la nova web de turisme que es desenvoluparà sota el domini www.visitsantasusanna.com.</p> <p>Així mateix, es decidiran quins textos necessiten revisió i quins textos seran de nova creació. Es proposa redactar i normalitzar continguts específics per a la web que coincideixin amb el llançament de les diferents accions: productes</p>	

Pàgina 32



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea -
NextGenerationEU**

turístics, mapes de mobilitat sostenible, gimcanes familiars, Jornades Gastronòmiques, nous paquets turístics combinats entre diferents agents, etc. Tots els textos tindran que estar com a mínim en 6 idiomes.

Per tal de crear la nova web de turisme caldrà definir l'arquitectura, disseny i usabilitat, que seguirà l'estructura de productes i les recomanacions específiques pel web que planteja el Pla de Màrqueting Turístic, que es passaran a consensuar per l'equip de turisme i a aprovar per l'ajuntament.

La solució tecnològica ha de ser una eina cloud que ha de tenir un conjunt d'aplicacions que permetin compartir la informació entre els usuaris, distribuir-la pels diferents mitjans integrats, recollir un gran volum de dades estadístics (big data), realitzar accions de Marketing digital, portar el control del magatzem i els productes, generar Newsletter, registrar informació i opinions dels visitants, entre d'altres.

Requisits:

- Comptar amb un CMS que permeti l'autogestió dels continguts per a la web i també en d'altres canals de promoció.
- Ha de permetre la integració de Apis externes. API REST en format Json.
- Accessible via web i amb suport per als navegadors: Firefox, Chrome, Safari i Internet Edge, entre d'altres, en les seves últimes versions.
- Ha de ser una web disponible en diferents idiomes.
- Ha de tenir en compte l'accessibilitat web y disposar d'una solució automàtica de correcció d'errors d'accessibilitat. La pràctica inclusiva que té com a objectiu la utilització dels portals web d'una manera fàcil i adaptada a qualsevol usuari.
- Pàgina web responsive, adaptada a la navegació d'smartphones.
- Els dominis que disposa en l'actualitat el departament de turisme de Santa Susanna el proveïdor tindrà que realitzar la redirecció a la home del domini principal.
- Ha de poder integrar un chatbot d'informació i consulta.
- Disposar de mapa interactiu amb tots els recursos d'interès turístic geolocalitzats; àrea de documents d'interès en diferents formats;

Pàgina33



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea -
NextGenerationEU**

	<p>notícies; agenda / esdeveniments; rutes; zona professional amb accés restringit a empreses del municipi; àrea privada per a professionals del sector turístic, entre d'altres.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disposar d'una àrea per als professionals del sector turístic des de la qual aquests podran: actualitzar la seva informació bàsica (Dades de la seva empresa, descripció del seu negoci, logotips, imatges, les seves xarxes socials, serveis que disposa, i certificats de qualitat); publicar esdeveniments; publicar experiències i en el cas d'empreses d'allotjament podran publicar les característiques dels seus establiments i l'ocupació d'aquests. Tota aquesta informació no es pot publicar fins que estigui validada per part de l'Ajuntament. - Integrar informació de la web actual i crear de manera autònoma nou contingut derivat del nou Pla de Comunicació i Pla de Màrqueting turístic de la destinació. - Política de cookies adaptada a les normes vigents. - Incloure formació per al personal de l'Ajuntament per a l'ús i maneig de la web. - Disposar d'un mòdul sobre l'Estat de la Mar, amb l'objectiu que el personal o empresa que habilita les banderes en les zones de bany de les platges disposa d'accés des del qual en canviar la bandera automàticament es visualitzi en el portal web tant en la Home com en la informació de la platja corresponent.
INDICADORS	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'usuaris que visitin la web. • Nombre de visites específiques de cada nou contingut. • Nombre de comentaris.

2.Requeriments de la solució web de turisme

2.1 Requisites:

- La web ha d'estar vinculada a la plataforma de gestió que disposa el departament de turisme de l'Ajuntament de Santa Susanna. Aquesta plataforma de gestió disposa de mòduls que permeten vincular els continguts que es publiquen amb les eines que actualment s'usen per a d'atenció turística en l'oficina de turisme i amb els sistemes de cartelleria digital i punts d'informació tàctils. La plataforma de gestió que disposa l'Ajuntament de Santa Susanna al mateix temps comparteix amb la Plataforma de



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

Turisme de Catalunya, els Esdeveniments, guies turístiques i enllaços d'interès i les enquestes que aquestes publiquen, amb la finalitat que des de qualsevol oficina de turisme de la Xarxa aquestes disposen d'informació de la destinació turística Santa Susanna. També interconnecta el registre de visitants de l'oficina amb el de turisme de Catalunya.

- Ha de permetre la integració de Apis externes. API REST en format Json
- Accessible via web i amb suport per als navegadors: Firefox, Chrome, Safari i Internet Edge en les seves últimes versions
- Ha de ser una web disponible en 6 idiomes diferents.
- Ha de tenir en compte l'Accessibilitat web y disposar d'una solució automàtica de correcció d'errors d'accessibilitat. La pràctica inclusiva que té com a objectiu la utilització dels portals web d'una manera fàcil i adaptada a qualsevol usuari.
- Pàgina web responsive, adaptada a la navegació d'smartphones.
- Vincular els dominis que disposa en l'actualitat el departament de turisme de Santa Susanna a la home en els seus diferents nous dominis en cada idioma.
- Ha de poder integrar un chatbot d'informació i consulta.
- Disposar de mapa interactiu amb tots els recursos d'interès turístic, àrea de documents d'interès, notícies, esdeveniments, rutes, zona professional, àrea privada per a professionals del sector entre d'altres.
- Disposarà d'una àrea per als professionals del sector turístic des de la qual aquests podran: Actualitzar la seva informació bàsica (dades de la seva empresa, descripció del seu negoci, logotips, imatges, les seves xarxes socials, serveis que disposa, i certificats de qualitat). Publicar esdeveniments. Publicar experiències i en el cas d'empreses d'allotjament podran publicar les característiques dels seus establiments i l'ocupació d'aquests. Caldrà sempre la validació per la publicació per part del departament de turisme.
- Integrar informació de la web actual i crear de manera autònoma nou contingut derivat del nou Pla de Comunicació i Pla de Marqueting turístic de la destinació.
- Política de cookies adaptada a les normes vigents.

Pàgina 35



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

- Incloure formació per al personal de l'Ajuntament per a l'ús i gestió de la web.
- Es disposarà d'un mòdul sobre l'estat de la mar. Amb l'objectiu que el personal o empresa que habilita les banderes en les zones de bany de les platges disposi d'accés des del qual canviar la bandera automàticament es visualitzi en el portal web tant en la Home com en la informació de la platja corresponent.

2.2 Disseny de la imatge gràfica del web i aplicació de la mateixa

1. L'adjudicatari haurà d'implementar/desplegar en el gestor de continguts la proposta gràfica del nou web que decideixi l'Ajuntament de Santa Susanna.
2. La proposta ha d'incloure: disseny de la home page i aplicacions de la imatge a les pàgines interiors i tots els tipus de continguts estructurats que es defineixin en la fase de definició.
3. L'aplicació final de la imatge escollida es farà respectant sempre les indicacions de l'Ajuntament sobre la imatge corporativa.
4. Els dissenys han de ser Mobile First. La resta de formats i resolucions de pantalla han de mostrar els continguts de forma adaptada.
5. Els criteris de col·locació i maquetació dels continguts, especialment de la home i el seus menús de navegació han d'observar la usabilitat i l'UX com a base i serà imprescindible en les arquitectures de qualsevol de les propostes. Les dades obtingudes en la fase analítica s'hauran de tenir en compte per dissenyar les maquetes.
6. El sistema deurà incloure la possibilitat de crear noves maquetacions personalitzades de forma senzilla i que pugin ser reutilitzables a les diferents parts de la web.
7. Les fotografies, les imatges, logotips, grafismes, etc. I en general la imatge corporativa l'aportarà l'Ajuntament. La empresa adjudicatària deurà seguir les indicacions del Manual d'estil del Ajuntament.

2.3 Disseny de la imatge gràfica del web i aplicació de la mateixa

L'adjudicatari haurà d'implementar/desplegar en el gestor de continguts la proposta gràfica del nou web que decideixi l'Ajuntament de Santa Susanna.

La proposta ha d'incloure: disseny de la home page i aplicacions de la imatge a les pàgines interiors i tots els tipus de continguts estructurats que es defineixin en la fase de definició.

L'aplicació final de la imatge escollida es farà respectant sempre les indicacions de l'Ajuntament sobre la imatge corporativa.

- Els dissenys han de ser Mobile First. La resta de formats i resolucions de pantalla han de mostrar els continguts de forma adaptada.

Finançat per

Unió Europea
Fons Europeus
Next GenerationMINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMOPlan de Recuperación,
Transformación
y ResilienciaNext Generation
CatalunyaGeneralitat
de Catalunya

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

- Els criteris de col·locació i maquetació dels continguts, especialment de la home i el seus menús de navegació han d'observar la usabilitat i l'UX com a base i serà imprescindible en les arquitectures de qualsevol de les propostes. Les dades obtingudes en la fase analítica s'hauran de tenir en compte per dissenyar les maquetes.
- Les fotografies, les imatges, logotips, grafismes, etc. I en general la imatge corporativa l'aportarà l'Ajuntament. La empresa adjudicatària deurà seguir les indicacions del Manual d'estil del Ajuntament

2.4 Components

A banda dels requeriments del CMS esmentats en l'apartat anterior, es requerirà del desenvolupament a mida dels següents components.

2.4.1 Sistema d'avisos i popups

En algun lloc destacat del nou portal caldrà mostrar una franja amb avisos destacats (festes, esdeveniments, mercats municipals, etc.). Aquests avisos també es podran publicar en forma de popups per tal de captar l'atenció dels usuaris.

És important que es puguin definir dates de publicació i venciment diferides per aquests tipus de continguts.

2.4.2 Sistema de sliders i banners

S'haurà de disposar d'un sistema de gestió d' sliders i banners que permeti promocionar contingut de diferents formes en uns espais determinats de les plantilles del nou portal.

Aquests s'hauran de poder mostrar també en mode carroussel i s'haurà de poder determinar el seu ordre d'aparició mitjançant un sistema de drag&drop.

2.4.3 Sistema de compartició en xarxes socials

Tots els continguts s'hauran de poder compartir de manera pública a les xarxes socials (Twitter, Facebook, LinkedIn, Whatsapp, etc.). Per tant, caldrà assegurar-se que el format de tots els

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

continguts estarà preparat per mostrar les dades correctes (títol, resum breu, imatge, etc.) quan es comparteixin a les diferents xarxes socials.

2.4.4 Sistema de traducció

El CMS haurà de facilitar la traducció del continguts de forma que aquests puguin ser revisats de forma manual per els editors. L'operativa de traducció dels continguts haurà de permetre editar i traduir el contingut en el mateix espai d'edició de forma que es pugui respectar les maquetacions personalitzades que s'hagin inclòs a l'apartat que s'està traduint, evitant així incoherències de maquetació.

2.4.5 Sistema de cookies i política de tractament de dades

El web haurà d'incloure un pop-up que informará sobre l'ús que en fa de les galetes el nou portal web. Aquest pop-up haurà de situar-se en un lloc visible del web però que no obstaculitzi la navegació, especialment des dels dispositius mòbils.

El pop-up ha d'incloure:

- Text breu introduint l'ús de les galetes i la dinàmica d'acceptació del seu ús o rebuig.
- Enllaç a una pàgina en què s'inclourà detallada la política d'ús de les galetes.
- Un botó per acceptar l'ús de galetes que farà que el pop-up desaparegui per a aquell visitant.
- Un botó per rebutjar l'ús de les galetes que farà que el pop-up desaparegui per a aquell visitant i que internament no es desi cap cookie.
- Un botó que ha de permetre al visitant mitjançant una altra pantalla poder escollir de forma granula quines cookies permet que siguin emmagatzemades.

Tanmateix, l'accés als continguts ha de ser possible tot i que l'usuari no hagi acceptat les cookies.

La web també haurà de incloure el text legal corresponent a la política de tractament de dades, visible de manera clara i concisa, amb enllaços per obtenir més informació, demanar el esborrat de les dades emmagatzemades, i totes les accions que les lleis vigents contempen.

2.4.6 Gestor de formularis

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

Aquest component ha de permetre el disseny, publicació i manteniment de formularis de recollida de dades així com les accions en relació a l'enviament d'aquestes: enviament de correus, anotació en base de dades, dates registre i adreça IP i altres funcionalitats avançades. L'estat d'enviament ha de quedar enregistrat i, a petició de l'usuari, s'ha de remetre una còpia de l'enviament a l'interessat.

Cal que es puguin exportar les dades recollides pels formularis en format CSV.

Tal i com s'esmena en apartats anteriors, tota la interacció amb usuaris, petició de dades, etc han de complir amb els requisits legals, i per tant ha de incloure informació a l'usuari relativa a les polítiques de tractament de dades, capacitat de revocació, etc.

2.4.7 Galeria d'imatges

El gestor haurà de disposar d'una vista de galeria d'imatges que permeti mostrar les imatges classificades en directoris i que aquestes es puguin ampliar per millorar la seva visualització.

2.4.8 Agenda

Aquest sistema vol donar solució a la necessitat de generar esdeveniments (actes d'agenda) i publicar-los al lloc web municipal.

Ha de permetre la generació d'esdeveniments i la seva vinculació a la resta de components (notícies, directori de dades, butlletí informatiu, tràmits, xarxes socials, etc). És a dir, si l'esdeveniment té lloc en una ubicació del directori de dades, que els continguts es puguin relacionar. A més a més ha de facilitar l'addició de l'esdeveniment a l'agenda de l'usuari via fitxer ical.

També ha de poder incloure altres tipus de contingut com imatges, vídeos, i documents així com permetre la seva descàrrega.

La vista d'agenda haurà de disposar d'un cercador propi que permetrà acotar els esdeveniments filtrant per les categories anteriorment mencionades (perfils, temàtiques, etiquetes, etc.) així com per data (dia, mes i any) a més de poder fer una cerca per text en les parts textuals de la informació.

2.4.9 Notícies

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

Aquest sistema vol donar solució a la necessitat de generar notícies (notes de premsa) i publicar-les al lloc web municipal.

Ha de permetre la generació de notícies i la seva vinculació a la resta de mòduls d'informació (agenda, directori de dades, butlletí informatiu, xarxes socials, etc). És a dir, si la notícia afecta a un acte, a una ubicació del directori de dades, que els continguts es puguin relacionar.

També ha de poder incloure altres tipus de contingut com imatges, vídeos, talls de veu i documents així com permetre la seva descàrrega.

La vista de notícies haurà de disposar d'un cercador propi que permetrà acotar els esdeveniments filtrant per les categories anteriorment mencionades (perfils, temàtiques, etiquetes, etc.) així com per data (dia, mes i any) a més de poder fer una cerca per text en les parts textuals de la informació.

2.4.10 Directoris, mapes i localització

La plataforma ha de permetre la creació de registres d'informació amb camps personalitzats per tal de registrar en la base de dades de forma autònoma i sense coneixements tècnics de programació: equipaments, empreses, etc. Ha de permetre com a mínim la gestió de dades de contacte i localització de llocs d'interès, la seva categorització i la seva ubicació (geolocalització) de forma senzilla. La vista de directoris ha de ser en format llistat amb la possibilitat de realitzar filtres per text o categories.

En el cas de la vista de mapes, aquesta ha de mostrar tots aquests registres ubicats sobre un plànol amb la capa de representació de Google Maps, Open Street Maps o similar. També s'ha de permetre la importació de fitxers en format GPX per poder representar en aquests registres, rutes, polígons, etc.

2.4.11 Cercador semàntic

Tot el contingut del lloc web permetrà ser cercat a través d'un cercador. Aquest cercarà tot el contingut del lloc web principal. Ha de permetre cercar tot el contingut possible, inclos documents PDF.

La informació dels resultats de cerca es mostrarà de la forma més usable i entenedora possible, donant prioritat al contingut més rellevant segons els criteris de cerca intruïts

2.4.12 Semàntica aplicada a Destins Turístics Intel·ligents

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

Tots els continguts generats per la plataforma deuen poder ser consultables a través de API. Per a facilitar la integració amb plataformes externes, la resposta de la API deu seguir la normativa UNE 178503 de Semàntica aplicada a Destins Turístics Intel·ligents. A l'hora de introduir contingut es deurà poder especificar la tipologia de classificació i tipologia de turisme associada al contingut i que ja estan predefinides a la normativa.

2.5 Navegació

Navegació compatible amb els navegadors d'escriptori més utilitzats. Compatibilitat amb les principals plataformes mòbils: es imprescindible 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.

Els temps de càrrega de qualsevol de les pàgines i elements que les formen ha de ser baix, permetent a l'usuari una navegació àgil.

2.6 Navegabilitat:

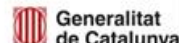
- El portal tindran una pàgina principal on estigui permesa la segmentació per idioma.
- La presentació dels continguts estarà definida per l'ús de plantilles, les quals definiran on es posiciona cada contingut.
- Es mostrarà sempre el fil d'Ariadna de navegació, perquè l'usuari conegui en tot moment, en quin element es troba dins de l'estructura d'arbre del portal.
- Accessibilitat. Es imprescindible que el nou portal compleixi amb els criteris de navegació per tenir un nivell AA.
- L'accés a les xarxes socials del departament de turisme l'Ajuntament de Santa Susanna (Twitter, Facebook, Youtube, Instagram, etc.) estarà present al llarg de tota la navegació per poder accedir a les diferents plataformes i poder compartir continguts.

2.7 Seguretat

El back-office ha de permetre la creació de zones amb continguts restringits per a usuaris autoritzats, mitjançant la correcta autenticació dels mateixos i xifrat SSL que possibilitin la descàrrega de contingut i arxius específics.

El sistema ha de proporcionar seguretat en la privacitat de la informació continguda pel que ha d'evitar accions malintencionades que vulnerin la integritat del mateix.

Finançat per





AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea -
NextGenerationEU**

El sistema ha de proporcionar facilitat en la gestió dels permisos que s'atribueixen als usuaris (mitjançant rols individuals o per grups d'usuaris).

El sistema ha d'impedir l'accés a recursos restringits si l'usuari no està autenticat a la plataforma o no té els permisos necessaris. En cas de no estar autenticat, en sistema haurà de redirigir l'usuari a la interfície gràfica d'autenticació.

El sistema ha de disposar d'un registre d'accions, en ordre cronològic, que subministri informació de les accions que s'han realitzat, amb l'identificador de l'usuari i el moment exacte en que aquest les ha dut a terme.

El nou portal haurà de ser accessible mitjançant HTTPS. El certificat serà subministrat per l'Ajuntament.

El nou portal haurà de tenir resoltes com a mínim el top 10 de les vulnerabilitats més comunes de les aplicacions web, aquestes es poden consultar a: <https://owasp.org/www-project-top-ten/>. S'haurà de garantir el compliment d'aquest punt mitjançant una auditoria de seguretat del sistema.

2.8 Disponibilitat

El sistema ha d'incorporar un sistema de logs intuïtiu per la traçabilitat de totes les modificacions que es facin al portal, així com un sistema per netejar la cache.

2.9 Accessibilitat

L'adjudicatari s'estarà a l'establert en el RD 1112/2018, sobre accessibilitat en els llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic. Per tant el disseny i implementació web resultant haurà de complir amb l'esmentat Real Decret. Queden explícitament exclosos del contracte els articles: 10 a 14 (mecanismes i comunicació de queixes) i 16 a 20 (organització interna de l'Administració) de l'esmentat RD.

Al finalitzar el desenvolupament l'Ajuntament de Santa Susanna emetrà un informe d'accessibilitat sobre el portal i si s'escau l'adjudicatari haurà de realitzar les modificacions necessàries al codi font fins a obtenir la conformitat AA de l'estàndard WCAG 2.1.

2.10 Optimització per als motors de cerca

Pàgina 42



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

La implementació del nou portal ha d'incorporar totes les funcionalitats SEO necessàries per garantir la continuïtat i la millora del posicionament on-line de Turisme de Santa Susanna.

El codi font desenvolupat 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.

Aquesta optimització del SEO, ha de facilitar una bona indexació dels continguts, títol i descripció per a cada pàgina i bona definició de les paraules clau (metadades generals del web i per pàgina).

A continuació, enumerem els camps de metadades que s'hauran de poder administrar des del CMS:

- Títol i meta description per a cadascuna de les pàgines del site. Aquests dos camps es generaran de forma automàtica al crear o editar el contingut.
- Alt i títol de les imatges. Aquests dos camps s'hauran de poder informar manualment pels editors del web un cop s'afegeixi la imatge en el gestor de continguts en tots els idiomes disponibles del site.
- Títol dels enllaços manuals introduïts en el contingut des del back-office.

2.11 Llistat provisional de plantilles de continguts

A continuació, enumerem els tipus de plantilles de continguts que el projecte requerirà de manera provisional en relació a la nova arquitectura. Es tracta d'un llistat provisional que l'adjudicatari i l'Ajuntament de Santa Susanna acabaran de concretar durant el projecte:

- Avisos
- Pàgines
- Notícies
- Esdeveniments
- Documents
- Imatges
- Equipaments
- ...

2.12 Tecnologies no acceptables

Página43



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

No es podrà utilitzar tecnologia Flash o applets java en el desenvolupament del projecte. Tampoc es contempla l'ús de frames o iframes, excepte casos específics que s'acordaran prèviament amb l'Ajuntament de Santa Susanna.

2.13 Idioma

Tots els continguts, components i serveis interactius desenvolupats (en concret, les interfícies d'usuari final i text d'ajuda) han de presentar-se íntegrament i obligatòria en català, així com tota la documentació generada durant el desenvolupament dels treballs objectes del projecte.

La arquitectura de la solució ha de permetre afegir altres idiomes de visualització sense desenvolupaments específics addicionals.

La home haurà d'estar en 6 idiomes: català, castellà, francès, anglès, alemany i rus

2.14 Compliment legal

El projecte final haurà de permetre donar compliment a la normativa aplicable a l'Administració Pública, en especial:

- Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Directiva 2019/882 sobre els requisits d'accessibilitat dels productes i serveis
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.
- Compliment de la normativa referent a drets d'imatge i propietat intel·lectual o qualsevol nova llei vigent o actualització que afectin al serveis webs públics

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

3 Serveis a realitzar

El desenvolupament i posada en marxa d'aquest nou portal de turisme comporta, a més, la prestació d'una sèrie de serveis que hauran d'efectuar-se per l'empresa adjudicatària, i que es troben recollits en aquest apartat.

3.3 Continguts:

Revisió i creació dels nous continguts de la web i transferència dels continguts actuals cap a la nova web. Es realitzaran reunions amb el departament de turisme per valorar i aprovar els continguts de cada àrea d'interès, especialment aquelles que ofereixen relació amb els visitants. De la diagnosi dels actuals continguts podrà sortir la proposta del nou arbre de navegació.

3.4 Migració

Es realitzarà una migració parcial de continguts des de l'actual portal www.stasusanna-barcelona.com, de forma coordinada entre els dos equips, primer a manera de prova i per comprovar la visualització de la informació en la nova plataforma i després de forma definitiva poc abans de la posada en producció del nou portal.

Inicialment, i com mínim, s'hauran d migrar les següents seccions de la web actual:

- Actualitat / Notícies
- Actualitat /Agenda
- Avisos
- Esdeveniments
- Imatges
- Empreses
- Equipaments
- ...

Però durant la fase inicial se determinaran la resta de seccions i continguts a migrar d'acord i amb col·laboració amb el responsable de la generació de continguts.

3.5 Integracions

Pàgina45

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

L'adjudicatari haurà de realitzar les següents integracions segons les necessitats funcionals que s'acordin en la fase de conceptualització del projecte.

3.5.1 Newsletter

Integració amb el newsletter corporatiu mailchimp del formulari d'alta d'usuaris i de les notícies i esdeveniments del nou portal web via sindicació RSS.

3.5.2 Relació amb la Web municipal

Es requereix que alguns continguts, especialment els relatius a la agenda i les notícies es puguin integrar amb la web de l'Ajuntament www.visitsantasusanna.com, de tal manera que al publicar alguna nota en la web aquesta es publiqui de manera automàtica també a la web municipal. La web de turisme es crearà amb un CMS que oferirà un API basat en JSON per la automatització de pujada de continguts.

3.5.3 Representació de mapes

La plataforma ha de permetre la creació de registres d'informació amb camps personalitzats per tal de registrar en la base de dades de forma autònoma i sense coneixements tècnics de programació: equipaments, empreses, etc. Ha de permetre com a mínim la gestió de dades de contacte i localització de llocs d'interès, la seva categorització i la seva ubicació (geolocalització) de forma senzilla. La vista de directoris ha de ser en format llistat amb la possibilitat de realitzar filtres per text o categories.

En el cas de la vista de mapes, aquesta ha de mostrar tots aquests registres ubicats sobre un plànol amb la capa de representació de Google Maps, Open Street Maps o similar. També s'ha de permetre la importació de fitxers en format GPX per poder representar en aquests registres, rutes, polígons, etc.

3.5.4 Google analítics

El nou portal s'integrarà amb Google Tag Manager i podrà incorporar codis modificats de Google Analytics inclosos directament en plantilla. Puntualment, es podria sol·licitar la inclusió d'altres codis d'eines de seguiment en les plantilles del portal.

No obstant, sempre es prioritzarà la gestió de tots els codis a través de Google Tag Manager. També s'acceptaran altres solucions similars.

Pàgina46

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

3.5.5 Google recaptcha

Els formularis del nou portal hauran d'incorporar la tecnologia Google reCaptcha per tal de minimitzar l'ús d'aquests de forma malintencionada.

També s'acceptaran altres solucions similars.

3.5.6 Temps

El portal haurà d'incorporar un panell on mostrar l'estat actual del temps i la previsió meteorològica per als propers dies. Aquesta informació provindrà de l'estació meteorològica de l'Ajuntament i s'haurà d'integrar totalment amb la estètica del nou portal.

3.5.7 Qualitat ambiental

Integració amb els indicadors de qualitat de l'aire del portal de la Generalitat de Catalunya: https://mediambient.gencat.cat/ca/05_ambits_dactuacio/atmosfera/qualitat_de_laire/vols-saber-que-respires/ per tal de mostrar-los de forma totalment integrada en el nou portal.

O integrat amb els dispositius IoT desplegament de l'Ajuntament.

3.6 Control de qualitat

L'adjudicatari haurà de lliurar el portal revisat, validat i net d'errors de codi justificant la seva revisió a través dels validadors: HTML i CSS del W3C i PageSpeed Insights de Google.

3.7 Capacitació

En una fase avançada del desplegament l'adjudicatari haurà de realitzar unes sessions formatives a les persones designades per l'Ajuntament de Santa Susanna.

Aquesta formació ha de ser mínim de 8 hores. Aquestes sessions es dividiran en dos tipus, una adreçada als usuaris que produiran continguts i responsables d'aquests i una altra adreçada als administradors de la plataforma. Les sessions seran presencials o telemàtiques previ consens amb l'equip directiu del projecte.

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

3.8 Documentació

Serà necessari el lliurament de tota la documentació tècnica generada durant el projecte, incloent un manual d'usuari del CMS que descrigui absolutament totes les funcionalitats necessàries per al manteniment dels continguts del back-office per part de l'equip de l'Ajuntament de Santa Susanna en el seu dia a dia.

3.9 Assessoria i acompanyament

L'adjudicatari s'encarregarà d'assessorar en matèria de tècniques estratègiques que es puguin realitzar amb la nova plataforma de gestió de continguts. Es d'esperar un recull de bones practiques en quant la potenciació de la presència del nou portal a Internet, afavorir la sindicació de continguts, la transparència a més de criteris d'estructuració, creació de tags i metadades, criteris estètics, etc.

Totes aquestes accions poden executar-se dins la fase de formació o durant la durada del contracte.

3.10 Auditoria de seguretat

L'adjudicatari previ a la posada en marxa del portal haurà de realitzar una auditoria de seguretat per garantir que la solució final desenvolupada no presenta vulnerabilitats conegudes.

Les proves realitzades hauran de seguir la metodologia OWASP i la valoració de les vulnerabilitats es realitzarà en base a la classificació CWE.

Aquestes proves hauran d'incloure un anàlisi de vulnerabilitat i tests de penetració des d'Internet. No es considerarà complert el projecte fins a la validació satisfactòria d'aquestes proves.

4 Allotjament (Hosting) i arquitectura tecnològica

L'empresa adjudicatària haurà de proveir l'arquitectura tecnològica prèvi consens amb l'Ajuntament.

La instal·lació, configuració i optimització del sistema operatiu i serveis utilitzats es realitzaran per part de la empresa guanyadora.



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

En cas de que la solució proposada requereixi llicències de qualsevol tipus de software, deuran ser provistes e incloses pel la empresa, i s'hauran de detallar en el document de la oferta. Inici i durada del contracte.

Caldrà que tinguem varies còpies amb un mínim de 5+2 punts de restauració i possibilitat de recuperació a nivell d'arxiu individual.

Això ens haurà de donar còpies diàries dilluns-divendres i 2 còpies de les 2 setmanes anteriors.

Els treballs s'iniciaran amb la signatura del contracte i tindran una durada de 3 de anys i 6 mesos, segons el següent detall:

- 6 mesos per al desenvolupament i posta en marxa del portal.
- 36 mesos de suport, manteniment i actualitzacions de software des de la posada en producció del portal.

5 Equip de treball

L'Ajuntament de Santa Susanna crearà un equip de treball habilitat en la presa de decisions durant l'execució del projecte. Aquest equip avaluarà la metodologia d'execució proposada per l'adjudicatari i es negociarà el grau de desviament acceptat en els correctius que hi puguin sorgir. Es designarà una persona de l'equip de l'adjudicatari com a cap de projecte, que assumirà les tasques d'interlocució amb l'equip de treball habilitat per l'Ajuntament de Santa Susanna. A continuació es detallen els diferents rols que son requisits per al desenvolupament del projecte.

- Un Responsable global del projecte amb titulació universitària 5 anys d'experiència en projectes similars
- Un director tècnic del projecte amb 5 anys d'experiència
- Un dissenyador y maquetador amb titulació universitària i 5 anys d'experiència.
- Un programador web amb titulació superior i 5 anys d'experiència.
- Un tècnic de suport amb titulació superior.
- Un tècnic amb titulació superior en Comunicació o Periodisme i 3 anys d'experiència

L'empresa licitadora identificarà en la seva proposta la/les persones que jugaran cada rol. Al compromís de dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials suficients per a satisfer-lo correctament caldrà incloure l'historial professional de les persones que participaran en el projecte amb la seva experiència professional, així com el paper que hi desenvoluparan, les seves responsabilitats i l'organització de l'equip.



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea -
NextGenerationEU**

6 Gestió i seguiment del projecte

El seguiment i control del projecte s'efectuarà sobre les següents bases:

- Seguiment continu de l'evolució del projecte entre els caps de projecte de l'Ajuntament de Santa Susanna i l'adjudicatari.
- Reunions de seguiment i revisions tècniques, amb periodicitat quinzenal, amb la participació dels caps de projecte de l'Ajuntament de Santa Susanna i l'adjudicatari i les persones que aquests considerin oportunes, per revisar el grau de compliment dels objectius, la planificació, les reassignacions i variacions de personal dedicat al projecte i en cas de necessitat per establir les mesures correctores oportunes.
- A la fi del projecte es faran, les proves necessàries sobre els desenvolupament realitzat per verificar la qualitat i el funcionament correcte, segons especificacions del projecte.

7 Productes a lliurar

- CODI FONT I ELEMENTS GRÀFICS

L'adjudicatari lliurarà la darrera versió dels programes font de tots els mòduls i/o components desenvolupat pel projecte. També es lliuraran totes les pantalles i elements gràfics en el format original en què s'hagin produït.

L'Ajuntament de Santa Susanna haurà de disposar en tot moment del codi font de la versió amb la que estigui treballant. Totes les versions aniran correctament etiquetades amb el codi de la versió i la seva data de tancament.

- DOCUMENTACIÓ

Al llarg del projecte s'anirà lliurant la documentació del mateix, que haurà de ser validada per part del cap de projecte de l'Ajuntament de Santa Susanna.

Tota la documentació es lliurarà en català. Al mateix temps, es lliurarà l'esmentada documentació en el suport magnètic que s'acordi per facilitar el seu tractament i reproducció.

A tots els documents que s'hagin de lliurar hi constarà com a mínim el responsable, la data d'acabament i la versió.

Pàgina 50



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea -
NextGenerationEU**

8 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 el licitador i l'Ajuntament. S'haurà de donar suport en l'horari de treball de l'Ajuntament. En cas d'incidències greus el licitador 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 el licitador hagi d'efectuar per tal de garantir el correcte funcionament de la web. Inclouen actualitzacions de software, hardware, noves funcionalitats, add-ins i altres, essent l'objectiu final d'aquestes actuacions la millora de la qualitat de la web o l'ampliació de les seves funcionalitats. Aquestes actuacions hauran de ser reportades sempre al client en la forma acordada.

Així mateix, el licitador deurà notificar i corregir amb caràcter de urgència qualsevol vulnerabilitat o risc de seguretat que es descobreix tant en el software desplegat (framework, llibreries o mòduls emprats, etc) com amb el codi desenvolupat a mida.

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

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 als usuaris de treballar-hi i als ciutadans d'accedir-hi.
- **Incidències ordinàries:** Totes les altres incidències que no tinguin un impacte que impedeixi el funcionament i/o rendiment de la web.
- **Peticions Urgents:** Les peticions urgents són treballs que sol·licita l'Ajuntament de manera molt puntual, que per circumstàncies excepcionals requereixen una urgència.
- **Peticions Ordinàries:** Les peticions ordinàries són treballs que sol·licita l'Ajuntament de forma planificada com per exemple : peticions de canvis, creació de dominis o modificació de certificats.

Finançat per





AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

Ahora establimos unos parámetros por 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	TEMPS MÀXIM DE RESOLUCIÓ
Incidències Nivell Crític	2 hores	12 hores
Incidències Nivell Normal	5 hores	48 hores
Incidències Nivell Urgents	5 hores	48 hores
Incidències Nivell Ordinàries	24 hores	96 hores

1 El temps màxim de resposta s'estableix tenint en compte el moment de la recepció de la incidència.

2 El temps màxim de resolució s'estableix a partir del moment de resposta.

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 l'Ajuntament i el licitador per tal de resoldre qualsevol incidència que pugui sorgir. S'ha de incloure un sistema de tickets per a reportar incidències de forma que es permeti fer un seguiment del estat d'aquestes. A banda, s'inclouran canals addicionals que seràn acordats entre ambdues parts.

9 Estructura normalitzada del contingut de les ofertes

Amb caràcter general, les ofertes que presentin els licitadors hauran d'incloure el total dels serveis i components sol·licitats d'acord amb allò què es descriu en aquest plec.



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea -
NextGenerationEU**

Cada licitador haurà d'aportar una memòria que posi de manifest de forma clara i precisa tota la informació referida als diferents aspectes que es tindran en compte en la valoració subjectiva; amb aquesta finalitat hauran d'incloure esquemes gràfics que ajudin a la comprensió de la oferta i un cronograma amb una planificació realista. El total màxim de pàgines de la Memòria no podrà ser superior a 30 pàgines. Hauran d'estar en lletra Times New Roman 11 inclosos els documents externs als quals es faci referència. No es valoraran les pàgines que excedeixin aquest límit.

Independentment de què el licitador pugui adjuntar a la seva oferta la informació complementària que consideri d'interès, l'oferta s'estructurarà obligatòriament de la forma que s'indica a continuació.

10 Índex**11 Descripció de les solucions (web de turisme)**

Explicació detallada de la solució tècnica i dels seus components

12 Descripció dels serveis

Explicació detallada dels serveis a realitzar (migració, integracions, formació, etc.)

13 Fases del projecte

14 Descripció detallada de les fases del projecte i cronograma de planificació dels treballs

ATENCIÓ: No pot contenir cap indicació al temps d'implantació, ja que la reducció del termini d'implantació es contempla com a criteri automàtic, en cas de que hi hagi alguna referència l'oferta quedaria exclosa per contaminació dels sobres.

15 Metodologia de treball

Descripció de les metodologies emprades en el desenvolupament del projecte

16 Proposta de suport i manteniment

Descripció del servei de suport i manteniment i els ANS respectius

10 Preus i forma de pagament

L'acceptació dels treballs la farà el cap de projecte de l'Ajuntament de Santa Susanna. Requerirà que totes les tasques descrites estiguin instal·lades i provades amb resultat satisfactoris, d'acord amb l'anàlisi i les especificacions acordades, a les instal·lacions de l'Ajuntament.

**AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA*****Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU***

Per a l'aprovació definitiva del projecte, si no es troben defectes o mancances en els treballs lliurats, el cap de projecte de l'Ajuntament realitzarà un informe positiu que servirà com a document de recepció i vistiplau del mateix. La garantia començarà a comptar a partir de la data en què es faci la recepció del projecte.

11 Confidencialitat i protecció de dades

Les dues parts s'obliguen a tractar de manera confidencial i a no divulgar a tercers les dades, la documentació i la informació de l'altra part. Els deures de secret i no difusió subsistiran fins i tot quan hagin finalitzat les relacions contractuals mútues.

L'adjudicatari es compromet a guardar el més absolut secret sobre tota la informació a la qual tingui accés en compliment d'aquest contracte, especialment la de caràcter personal, i a subministrar-la sols a personal autoritzat per l'Ajuntament de Santa Susanna.

Aquest compromís afecta tant a les dades que estan en documents en paper, com en qualsevol tipus de suport electrònic, magnètic, analògic o digital, així com aquelles que s'obtinguin per mitjans telemàtics. En cap cas podrà copiar, utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec o cedir a tercers, ni tan sols per a la seva conservació, les dades o els arxius.

De la mateixa manera, i per que fa a la informació que cadascuna de les parts rebí de l'altra com "Informació confidencial", les dues parts es comprometen mútuament a retornar-la, esborrar-la o destruir-la, de la manera que indiqui l'altre part per escrit i sigui quin sigui el mitjà en el que està enregistrat.

Abans de l'inici de projecte l'adjudicatari aportarà una memòria descriptiva de les mesures que adoptaran per assegurar la disponibilitat, confidencialitat i integritat de les dades manegades i de la documentació facilitada.

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment del que disposa la Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre, de regulació del tractament de dades de caràcter personal.

Considerant que ho posem a una plataforma de virtualització basada en tecnologia VMware vSphere caldrà que tinguem varies còpies amb un mínim de 5+2 punts de restauració i possibilitat de recuperació a nivell d'arxiu individual. Això ens haurà de donar còpies diàries dilluns-divendres i 2 còpies de les 2 setmanes anteriors.

12 Exclusions

Pàgina 54



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

Aquells licitadors que no compleixin amb els requisits inclosos en aquest plec de condicions tècniques quedaran exclosos automàticament del procés de licitació.

Règim Laboral

La relació entre les parts que subscriuguin aquest contracte no generarà cap vincle funcional o laboral entre el Ajuntament de Santa Susanna i els empleats de l'adjudicatari encarregats de l'execució del projecte.

L'adjudicatari es compromet al fet que l'equip de treball adscrit als serveis contractats i les persones que la integren:

- Tingui la qualificació i les dimensions adequades per a fer els treballs acordats.
- Conegui el contingut del pacte de confidencialitat d'aquest acord i la seva obligació de respectar-lo personalment.
- A cobrir a la seva costa i de manera immediata les baixes del personal produïdes per incapacitat temporal o definitiva, vacances, malaltia o qualssevol altres causes que donin lloc a la necessitat de substituir al personal, sense increment del preu del contracte adjudicat

- Els tècnics encarregats de realitzar les funcions descrites tindran el seu lloc de treball habitual en les dependències del contractista, sense perjudici que hagin de desplaçar-se a les dependències municipals quan s'estimi necessari.

Correspon a l'empresa contractista vetllar pel compliment d'acreditar davant qui se li indiqui que l'empresa, per a la seva labor en el Ajuntament de Santa Susanna, compleix amb la reglamentació vigent en prevenció de riscos laborals (Llei 31/1995, de 8 de novembre i normes derivades), així com amb la normativa del seu sector, disposant de:

- L'avaluació de riscos laborals i planificació de l'activitat preventiva corresponent a l'activitat contractada.
- La formació i informació en matèria preventiva als seus treballadors que participaran en l'activitat contractada.
- Justificants d'haver acreditat el lliurament d'equips de protecció individual que, en el seu cas, siguin necessaris.

Página55