



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE CONCEPTUALITZACIÓ,
DISSENY, PROGRAMACIÓ, I MANTENIMENT DEL WEB
CORPORATIU DE BIBLIOTEQUES DE BARCELONA**

PPT_Biblioteques_WEB



Índex

1. Objecte del contracte	4
2. Antecedents i context	5
3. Descripció del servei.....	5
4. Funcionalitat i seccions principals de la nova pàgina web.....	6
4.1 Cercador d'activitats.....	7
4.2 Cercador i mapa de Biblioteques.....	8
4.3 Funcionalitat vinculada al gestor de continguts.....	8
5. Requeriments tècnics relatius al desenvolupament i posada en marxa del nou web	9
5.1. Disseny gràfic detallat i aplicació al web	9
5.2. Nou gestor de continguts	10
5.3. Interoperabilitat i integració de serveis (propis i de tercers).....	10
5.4 Requeriments de compatibilitat	11
5.5. Accessibilitat	11
5.6. Rendiment del web	12
5.6.1. Posicionament web (SEO).....	12
5.6.2. Optimització del rendiment (WPO).....	12
5.6.3. Analítica web.....	13
5.6.4. Gestió de Cookies.....	13
6. REQUERIMENTS GENERALS DEL PROJECTE.....	13
6.1. Entorns de treball.....	13
6.2. Creació d'un prototip.....	14
6.3. Garantia	14
6.4. Manteniment.....	15
6.5. Test d'usabilitat	17
6.6. Seguretat i protecció de dades	17
6.7. Coordinació, terminis i cronograma	18
6.8. Formació.....	18
6.9. Personal a disposició del projecte.....	19
6.10. Lloc de prestació del servei	19
6.11. Horari de prestació del servei	19
6.12. Idioma de comunicació.....	20
6.13. Retorn del servei.....	20
Annex 1. Descripció del llocs de treball requerits	22
A. Coordinador-interlocutor del servei contractat.	22
Missió	22
Funcions	22



Perfil professional.....	22
B. Analista funcional i tècnic	22
Missió	22
Funcions	23
Perfil Professional	23
C. Dissenyador/a web	23
Missió	23
Funcions	23
Perfil Professional	24
D. Programador web.....	24
Missió	24
Funcions	24
Perfil Professional	24



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE CONCEPTUALITZACIÓ, DISSENY, PROGRAMACIÓ, I MANTENIMENT DEL WEB CORPORATIU DE LA XARXA BIBLIOTECQUES DE BARCELONA

Biblioteques de Barcelona té com a missió facilitar a tota la ciutadania, mitjançant els recursos materials, la col·lecció i la programació de les biblioteques, l'accés a la informació, al coneixement i a la cultura. Actualment la xarxa de Biblioteques de Barcelona compta amb 40 biblioteques públiques de ciutat.

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de disseny, programació, migració de contingut, posada en marxa i manteniment tècnic del nou web corporatiu de Biblioteques de Barcelona.

Els objectius principals a aconseguir amb la renovació del nou web són:

- i. Dotar Biblioteques de Barcelona d'un nou web corporatiu que substitueixi i millori l'actual, dotant-lo de noves funcionalitats, elements visuals (videotutorials ...), una major versatilitat de continguts, una actualització més senzilla i una aparença renovada.
- ii. Servir de via d'informació plenament accessible i adaptativa (mòbils, tauletes, ordinadors,...) a un màxim nombre de ciutadans/es, sobre l'oferta cultural, les informacions, els serveis i les activitats presencials de Biblioteques de Barcelona i, alhora, actuar com a porta d'entrada a tota l'oferta digital.
- iii. Facilitar un accés integrat i intuïtiu als continguts tot millorant la presentació i l'experiència de navegació dels usuaris i amb un bon posicionament a internet.

2. Antecedents i context

Actualment Biblioteques de Barcelona disposa del web corporatiu barcelona.cat/biblioteques allotjat a servidors municipals. Aquest web necessita ésser renovada, degut a l'obsolescència del seu gestor de continguts (CMS) que cal actualitzar a Drupal 9, i degut també a les millores que s'hi volen introduir.

En l'actualitat, cada biblioteca disposa d'un *minisite* amb informació personalitzada. Aquests *minisites*, allotjats en servidors municipals, tenen una URL dels tipus barcelona.cat/biblioteques/nombibloteca. Biblioteques de Barcelona planteja l'extinció d'aquests *minisites* i la creació d'una pàgina d'aterratge (*landing page*) per cada biblioteca, que recuperi la informació de les bases de dades municipals.

Totes les biblioteques també disposen de minisites a la Biblioteca Virtual de la Diputació de Barcelona (DIBA) (ex: <https://bibliotecavirtual.diba.cat/barcelona-gracia-biblioteca-jaume-fuster>)

Cada biblioteca també disposa de dades bàsiques al Directori d'equipaments NASIA. Aquestes informacions s'actualitzen de manera centralitzada per part de l'equip de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana.

3. Descripció del servei

- El servei a prestar ha d'integrar tots els àmbits del procés de treball, el disseny detallat de les interfícies de totes les pàgines, la programació, la migració de continguts, les redireccions, el manteniment i el SEO.
 - Aplicar la imatge corporativa seguint les guies municipals i les instruccions de Biblioteques de Barcelona. S'establiran les revisions oportunes per tal de garantir la correcta aplicació
 - Complir les especificacions tècniques, legals i de continguts incloses en la Guia de comunicació Digital (<https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital>) de la Direcció de Comunicació Digital.
 - Disposar d'una web en tres idiomes (català, castellà i anglès). La versió anglesa serà una versió de mínims.
 - Implementar l'estructura d'apartats, seccions i pàgines, segons organització de la informació definida per Biblioteques de Barcelona.



- Carregar els nous continguts i migrar els continguts antics des del gestor de continguts Drupal 7.
- Permetre la compartició dels continguts de totes les seccions a les xarxes socials, inclòs Whatsapp, Telegram i el correu electrònic.
-
- Fases del desenvolupament del projecte:
 - Anàlisi dels requeriments i dependències
 - Disseny funcional i estructura de continguts / Prototipus
 - Disseny gràfic
 - Desenvolupament web i de la integració amb els sistemes i aplicacions definides
 - Posada en producció / Introducció de continguts
 - Fase de test, control de qualitat i millores.

4. Funcionalitat i seccions principals de la nova pàgina web

Es presenten a continuació una relació de les funcionalitats, seccions i continguts a implementar per al nou web de Biblioteques de Barcelona.

Biblioteques de Barcelona proveirà l'adjudicatari de l'estructura de navegació del nou web i també de la descripció de l'arquitectura de continguts per a cada secció / pàgina, per tal que l'adjudicatari dissenyi i implementi el nou web segons les indicacions rebudes. A tall orientatiu per dimensionar el projecte, a continuació es descriuen els aparats principals:

El nou web està estructurat en el següents blocs, il·lustrats amb icones representatives, amb desplegament fins a tres sub-nivells, segons l'estàndard municipal per als menús:

- **Home** (pàgina principal): Conté un accés directe als continguts més demanats (accés directe al catàleg Aladí, subscripció al butlletí MésBiblioteques i horaris, entre d'altres), els cercadors d'activitats i biblioteques, i als recursos principals, a les novetats destacades i enllaços directes a recursos externs (blog...). Els enllaços a xarxes socials i al canal de Youtube s'hauran de destacar en un lloc visible.
- **Benvinguda**: Construeix un relat amable i acollidor a mode de presentació general i benvinguda a l'univers de Biblioteques de Barcelona en funció dels perfils d'edat. Serveix per acostar i donar a conèixer l'oferta i els serveis de Biblioteques a qui no necessàriament els coneix, o bé per complementar i ampliar els usos dels qui ja en són usuaris/es. Conté



vídeos explicatius i enllaços interns a la resta d'apartats on s'amplien les informacions apuntades. Inclou tota proposta oberta a la participació ciutadana existent on hi participi Biblioteques, com per exemple, el voluntariat.

- **Biblioteques i horaris:** Conté com a elements principals mapa de biblioteques, horaris, enllaços directes a les noves pàgines d'aterratge de les biblioteques.
- **Serveis i tràmits:** Oferta de serveis (veure l'apartat "Serveis i tràmits" al web actual) amb una lògica més transaccional (préstec, reserves, tràmits, renovacions, descomptes...)
- **Col·leccions:** Presentació de les col·leccions (veure l'apartat "Col·leccions" al web actual).
- **Activitats:** inclou cercador i agenda d'activitats amb facetes, així com conferències i enregistraments d'activitats anteriors... La integració dins el mateix menú d'ambdós blocs permetrà una mirada més unificada de la proposta de valor relativa als continguts de Biblioteques de Barcelona.
- **Recursos educatius i d'aprenentatge:** projectes de col·laboració amb escoles, instituts, visites escolars, projectes de foment a la Lectura (Lecxit), maletes de coeducació, Servei de Documentació de Literatura Infantil i Juvenil (SDLIJ), etc.
- **Transparència:** Aspectes institucionals i de normativa.
- **Bibliolabs:** espai específic com fins ara a la web actual.

Tant aquest arbre de continguts com la funcionalitat a desenvolupar s'acabarà de definir durant les fases inicials del projecte, i un cop fet el prototip.

Al marge del contingut estàtic i els carrusels i galeries de continguts alimentats des del CMS o per serveis web (notícies, recomanacions, destacats, novetats,..) la funcionalitat destacada a desenvolupar inclou:

4.1 Cercador d'activitats

El cercador d'activitats és un dels elements clau del nou portal de biblioteques.



- Cal disposar d'un cercador unificat i simple a la pàgina principal i també a la secció d'activitats.
- El cercador ha de recuperar les activitats que estan donades d'alta a la base de dades de NASIA.
- Oferir un sistema de facetes que permeti anar refinant resultats. És important orientar l'oferta a les preferències de cada usuari.
- Incloure el camp "recomanat" per a un col·lectiu concret (ex: joves, ...)
- Preveure la possibilitat de què els usuaris facin comentaris i valoracions i altres mecanismes que ajudin a crear comunitat
- Cerca que permeti cerques segons les facetes:
 - Espai: Presencial o en línia
 - Districte/Biblioteca
 - Públic: adults, joves i infants
 - Data
 - Horari: Matí/Tarda
 - Tipus: xerrada, taller, exposició, club de lectura, etc.

4.2 Cercador i mapa de Biblioteques

- Widget de mapes de l'AJB a on es mostrin georeferenciades totes les Biblioteques de Barcelona i les sales d'estudi, fent possible aplicar filtres per Districte, Horari (obert, tancat); especialització.
- El cercador i el mapa de biblioteques ha de recuperar la informació de la base de dades municipal NASIA.
- Caldrà a tal efecte definir de quina manera es processen els horaris de manera automàtica de manera que el sistema pugui determinar si les biblioteques /sales d'estudi estan obertes o tancades.

4.3 Funcionalitat vinculada al gestor de continguts

- Disposar d'eines i procediments eficients i adaptables per a l'actualització dels continguts, les seccions i la creació de nous formats web.
- El gestor ha de facilitar la maquetació dels continguts en tres idiomes (català, castellà i anglès) i permetre la inclusió de nous idiomes, en cas de requerir-se.
- Gestió dels menús de navegació: els elements de navegació de la pàgina, menús, submenús, etc. s'han de poder configurar des del gestor de continguts de forma fàcil i accessible sense que això afecti el conjunt dels continguts
- Dotar el CMS de workflows de validació previs a la publicació de continguts.



- El gestor ha de permetre l'edició d'etiquetes (metadades) per a l'optimització dels continguts en els motors de cerca i per a l'organització del contingut a nivell de buscador intern.
- També ha d'incorporar automatismes i widgets/pluggins (del tipus carroussels, *sliders*, continguts anidats, botons).
- Dotar el gestor de les eines per tal de poder automatitzar i programar canvis i adaptar el contingut de la web en funció del calendari.
- S'han de poder assignar continguts relacionats (notícies relacionades, fotografies, vídeos, ordres del dia). Aquestes han de poder-se afegir de forma fàcil per a l'usuari des de la plataforma gestora.
- El web ha de disposar d'un sistema de creació de *sites* temàtics, que es puguin activar temporalment i/o periòdicament, aquests *sites* podran heretar l'estil del web principal o disposar d'un estil propi.
- El gestor de continguts ha de permetre pujar i mostrar *podcasts*, vídeos i altre contingut multimèdia.
- El gestor ha de permetre crear elements emergents per a campanyes i promocions.
- Incloure a la *home* un enllaç *call to action* per inscriure's al butlletí MésBiblioteques El gestor ha d'incloure un sistema intel·ligent que proposi altres continguts relacionats amb la pàgina consultada.

5. Requeriments tècnics relatius al desenvolupament i posada en marxa del nou web

5.1. Disseny gràfic detallat i aplicació al web

L'adjudicatari haurà de complir els següents criteris respecte al disseny de la web:

- Adaptar els estils existents seguint la indicació de la línia gràfica de la Direcció de Comunicació Digital (Direcció d'Innovació i Comunicacions).
- Dissenyar el detall de les pàgines i aplicació al disseny gràfic sobre la imatge corporativa, seguint les pautes i els elements comuns existents.
- Complir les pautes i criteris d'accessibilitat als continguts web seguint l'estàndard WCAG 2.1.



- Desenvolupar el disseny web prioritzant els dispositius mòbils (Mobile First). Adaptar la visualització (arquitectura, format, resolució) dels continguts al dispositiu que es faci servir.

5.2. Nou gestor de continguts

L'Ajuntament de Barcelona actualment desenvolupa webs amb els gestors de continguts (CMS d'ara en endavant), Drupal i WordPress. S'han establert un mínim de pautes en el desenvolupament de webs Drupal o WordPress per garantir la consistència dels projectes i l'homogeneïtat dels desenvolupaments dins l'entorn www.barcelona.cat.

Es disposa d'uns mòduls i plugins transversals que poden fer servir tots els webs municipals, alguns dels quals serveixen per invocar informació procedent de bases de dades corporatives.

L'adjudicatari haurà de:

- Instal·lar i configurar el CMS a tots els entorns.
- Adaptar els mòduls i plugins per als CMS que utilitzi l'Ajuntament, així com els widgets per a altres canals d'internet (per exemple xarxes socials) i els perfils de CMS existents.
- Garantir que el desenvolupament de totes les tasques encarregades s'executaran en la versió tècnica de Drupal que determini la Direcció de Comunicació Digital i que es preveu que sigui Drupal 9.
- El web ha d'estar íntegrament allotjat als servidors municipals.
- S'hauran de complir tots els requeriments tècnics, d'accessibilitat, de posicionament, jurídics i lingüístics, detallats a la Guia de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital.

El nou web es desenvoluparà amb una versió actualitzada del CMS, sense vulnerabilitats i sense modificar-ne el nucli.

5.3. Interoperabilitat i integració de serveis (propis i de tercers).

Dotar la nova web dels connectors i serveis necessaris per garantir la integració de les aplicacions de les quals es nodreix el web.



- Notícies: Les notícies i agendes provenen de la plataforma externa “El Digital”, basada en Wordpress.
- NASIA: Per poder fer “Destacats de l’Agenda” a la pàgina d’inici, les activitats han de disposar prèviament d’entrada a NASIA, el sistema d’informació municipal. Així com per fer el mapa, el cercador de biblioteques i les pàgines d’aterratge de les 40 biblioteques.
- Catàleg ALADÍ de la DIBA: S’ha d’incloure el widget del catàleg Aladí a la pàgina d’inici i en els subapartats on s’indiqui.
- També cal desenvolupar una API REST pública que permeti a serveis externs fer consultes per accedir i recuperar la informació clau que es definiexi (horaris, biblioteques etc...) via URL i a temps real.

5.4 Requeriments de compatibilitat

L’adjudicatari ha de garantir la compatibilitat i la correcte visualització de tots els continguts amb els següents navegadors:

- Dispositius mòbils:
 - Safari. (iOS)
 - Google Chrome. (iOS, Android)
 - Mozilla Firefox. (iOS, Android)
- Ordinadors:
 - Microsoft Edge.
 - Mozilla Firefox.
 - Google Chrome.
 - Safari.

5.5. Accessibilitat

L’adjudicatari ha de garantir que:

- Compleix amb les pautes d’accessibilitat al contingut (WCAG 2.1), en el seu nivell AA, establertes pel W3C (Consorti de la World Wide Web).
- La pàgina es pot traduir automàticament, i què, en cas de reproducció d’un vídeo, els subtítols d’aquest han de coincidir amb l’idioma de la pàgina en aquell moment.



- L'adjudicatari estarà obligat a adaptar les recomanacions o propostes sobre criteris d'estil i accessibilitat que faci Biblioteques de Barcelona.

5.6. Rendiment del web

5.6.1. Posicionament web (SEO)

- Tots els criteris de disseny i estructura han d'estar orientats a aconseguir el millor posicionament i afavorir una major repercussió, difusió i expansió del web.
- El lloc web es desenvoluparà de tal forma que hi hagi una URL única per a cada llengua, i no hi hagi una URL genèrica que pugui estar en qualsevol llengua. És a dir, el contingut es veurà sempre sota `www.website.com/ca`, `www.website.cat/es`, etc. i no a una URL que canviï de llengua segons l'usuari.
- No s'acceptarà l'ús de flash, frames i iframes, excepte en les funcionalitats prèviament pactades (header AJB, perfil del contractant, etc.).
- Les URL's seran netes. Per exemple: `www.website.cat/ca/agenda/activitats-per-a-families`. No inclouran paràmetres de sessió i fora de casos puntuals (cercador web) no inclouran "?".

5.6.2. Optimització del rendiment (WPO)

L'adjudicatari ha de garantir que:

- El codi client que es generi cap als navegadors dels usuaris sigui el més lleuger possible i que asseguri una interacció dinàmica i fluida.
- El codi sigui el més òptim possible per garantir el mínim temps de càrrega de les pàgines.
- Es faran proves de rendiment, accessibilitat, bones pràctiques i posicionament web, i s'obtindran com a mínim els següents resultats:
 - Nota mínima de 90/100 al test de Lighthouse de Google i de 85/100 a la versió mòbil i no tenir cap tasca d'alta prioritat pendent al test de Google.
 - Time to first byte inferior a 0,3" en el 80% de les proves.

- Les puntuacions a aquestes proves s'obtidran tant a la portada com a les diferents plantilles internes, optimitzant, si cal, les imatges comunes al web (elements gràfics, peus de pàgina, etc.).

5.6.3. Analítica web

L'adjudicatari, per dur a terme tasques de mesurament, processament, anàlisi del trànsit i optimització del mateix a la web haurà de:

Treballar principalment amb un codi de Google Analytics, fent una implementació avançada, incloent els codis de seguiment d'esdeveniments i seguiment de pàgines virtuals que s'han d'incloure per programació.

Fer servir Google Tag Manager (<http://www.google.com/tagmanager>) per implementar els codis principals de seguiment i remarketing.

Facilitar l'anàlisi de les estadístiques, les URLs del web hauran d'estar estructurades d'una forma lògica i simple, que també afavoreixi el posicionament. Exemple: www.website.cat/ca/seccio/producte. Això facilitarà l'anàlisi d'ús del web per seccions i continguts, i la seva millora.

Extreure els paràmetres que es passaran en el seguiment d'esdeveniments dels camps de cada pàgina. És a dir, aquests codis s'implementaran automàticament sense necessitat d'intervenció manual: es faran servir variables com el nom del fitxer, del banner, del vídeo, etc.

5.6.4. Gestió de Cookies

- El web haurà d'incloure informació sobre la política de cookies que s'emmagatzemaran mentre l'usuari navegui, segons les directrius de protecció de dades dels òrgans estatals i europeus.

6. REQUERIMENTS GENERALS DEL PROJECTE

6.1. Entorns de treball

Per la nova web configurarem 3 tipus d'entorns:

- Entorn local (de desenvolupament).
- Entorn de preproducció o proves: el servidor de preproducció haurà de tenir una infraestructura similar a la de producció i per aquest motiu la seva configuració tant a nivell de maquinari com de programari ha de ser la mateixa.



- Entorn de producció.

6.2. Creació d'un prototip

Realització d'un prototip a partir de les informacions del plec tècnic i el disseny base que es facilitarà a l'adjudicatari.

Juntament amb la instal·lació bàsica del CMS caldrà presentar com a mínim:

Pàgina d'inici amb tots els elements que l'integren.

Segon nivell: pàgina de segon nivell de profunditat a la qual s'accedirà desplegant una de les seccions del menú.

Tercer nivell: pàgina de tercer nivell de profunditat a la qual s'accedirà desplegant una de les subseccions del menú.

Biblioteques de Barcelona seleccionarà la/es secció(ns) en qüestió a desenvolupar.

6.3. Garantia

L'adjudicatari haurà de garantir el perfecte funcionament del web durant el període de garantia. Aquest període tindrà una duració de **sis mesos** a comptar de la data de signatura de l'acta de recepció definitiva, podent ser ampliat aquest període per part del licitador.

Tasques incloses dins el període de garantia:

- Resolució d'incidències que afectin al correcte funcionament de la web.
- Actualitzacions necessàries des d'un punt de vista operatiu i funcional.
- Correcció d'errors de programació en desenvolupament, aplicacions, bases de dades, gestor de continguts, etc. que es detectin.

S'ha de garantir el funcionament del web 24x7.

El temps de resolució d'incidències durant el termini de garantia vindrà determinat pel nivell d'impacte, urgència i prioritat de la mateixa:

- **Incidència crítica:** es considerarà incidència crítica aquella que tingui un impacte global al conjunt del web, impedit l'accés i navegació pel mateix. (Pèrdua de servei total).
- **Incidència greu:** es considerarà incidència urgent aquella que tingui un impacte focalitzat a una part del web, permetent navegar però amb una pèrdua de servei localitzada a determinades opcions. (Per exemple, enviament de formularis).



- **Incidència lleu o normal:** la resta d'incidències es consideraran lleus o normals.

Temps de resolució:

- El **temps mig per ser atès** (temps que transcorre des de l'apertura d'una petició/incidència fins que l'adjudicatari respon) serà de 15 minuts.
 - El **temps de resposta mig** (temps que transcorre des que l'adjudicatari rep la petició/incidència fins que s'inicia la resolució un cop avaluada la petició/incidència) serà de 30 minuts en el cas d'una incidència crítica o urgent i d'una hora en el cas d'una incidència normal.
 - El **temps màxim de resolució** (temps que transcorre des de l'apertura d'una petició/incidència fins la resolució) serà de 16 hores en el cas d'una incidència normal, de 3 hores en el cas d'una incidència greu i 1'5 hores en cas d'incidència crítica.
- Qualsevol correcció o modificació necessària per a esmenar errors o funcionaments incomplets hauran de ser realitzades sense cap cost.

6.4. Manteniment

L'adjudicatari haurà de proporcionar un servei de manteniment del portal web des de l'inici del contracte i fins tres mesos després de la posada en producció de la nova web.

Aquest servei de manteniment inclourà:

- Suport i manteniment del programari de base instal·lat, del gestor de continguts i actualitzacions de seguretat.
- Manteniment tècnic de funcionalitats i serveis proporcionats pel portal web i verificació de les compatibilitats de noves plataformes i navegadors i, en conseqüència, l'aplicació potencial d'actualitzacions.
- Assistència tècnica en l'ús de les funcionalitats desenvolupades per al portal web.
- Garantir l'accés al web 24x7.
- Suport tècnic telefònic i telemàtic per a la resolució de peticions/incidències. (possibilitat d'obrir una connexió remota i segura per tal de poder realitzar les tasques de suport i manteniment, per exemple).



- Polítiques d'aplicació de manteniments preventius, correctius i evolutius.
Dur a terme millores, tasques adaptatives i evolutives:
 - Millores: es refereix a la millora periòdica de l'aplicació per evitar-ne l'obsolescència funcional i millorar els seus serveis, usabilitat i posicionament en optimització de motors de cerca (SEO) i implementar millores limitades / menors. Les millores que requereixin més de 15 hores es designaran com a "petits desenvolupaments" en lloc de "Millores".
 - Tasques adaptatives: revisió, proves i possibles ajustaments menors de serveis com a conseqüència de canvis en l'entorn (canvis/actualitzacions del sistema operatiu, maquinari, explorador d'Internet, etc.) o reordenacions de l'estructura de navegació del web.
 - Tasques evolutives: actuacions puntuals que tinguin com a objectiu augmentar, disminuir o canviar alguna de les funcionalitats del sistema.
- El temps de resolució d'incidències vindrà determinat pel nivell d'impacte, urgència i prioritat de la mateixa:
 - Considerarem incidència crítica aquella que tingui un impacte global al conjunt del web, impedit l'accés i navegació pel mateix. (Pèrdua de servei total).
 - Considerarem incidència urgent aquella que tingui un impacte focalitzat a una part del web, permetent navegar però amb una pèrdua de servei localitzada a determinades opcions. (Per exemple, enviament de formularis).
 - La resta d'incidències es consideraran lleus o normals.
 - El temps mig per ser atès (temps que transcorre des de l'apertura d'una petició/incidència fins que l'adjudicatari respon) serà de 15 minuts.
 - El temps de resposta mig (temps que transcorre des que l'adjudicatari rep la petició/incidència fins que s'inicia la resolució un cop avaluada la petició/incidència) serà de 30 minuts en el cas d'una incidència crítica o urgent i d'una hora en el cas d'una incidència normal.
 - El temps màxim de resolució (temps que transcorre des de l'apertura d'una petició/incidència fins la resolució) serà de 16 hores en el cas



d'una incidència normal, de 3 hores en el cas d'una incidència greu i 1'5 hores en cas d'incidència crítica.

- Planificació de polítiques de còpies de seguretat. Garantir mecanismes de seguretat.

El licitador haurà d'especificar tant l'horari d'atenció com els mecanismes de comunicació d'incidències i el seguiment de les mateixes. L'horari mínim ha de ser de dilluns a divendres de 9:00 a 18:00h.

Les intervencions programades fora de l'horari contractat per tasques de manteniment estaran incloses dins del servei de manteniment.

6.5. Test d'usabilitat

- L'adjudicatari haurà de dissenyar un pla de proves d'usabilitat que garanteixi la eficiència, facilitat d'ús, l'esmena d'errors del web i altres paràmetres que avalin l'assoliment dels objectius del projecte. S'haurà de dur a terme una avaluació del nou web a través de proves d'usabilitat amb els usuaris reals de manera coordinada amb Biblioteques de Barcelona.

6.6. Seguretat i protecció de dades

- El web ha d'estar correctament desenvolupat perquè els navegadors els mostrin com a webs segurs. Cal seguir les pautes de xifratge establertes per la Direcció de Seguretat de l'Institut Municipal d'Informàtica.
- Garantir que els webs estiguin xifrats (HTTPS) amb l'objectiu de vetllar per la privacitat a la xarxa, així com facilitar una navegació més ràpida i més segura en els webs municipals.
- El nou web haurà de complir amb la normativa legal i inclourà els avisos legals i normativa d'ús del lloc web i del servei relativa a:
 - Nou Reglament General de Protecció de Dades de la Unió Europea. (RGPD)
 - Emmagatzematge i tractament de la informació de caràcter personal. (LOPD)
 - Identificar els magatzems/fitxers amb dades de caràcter personal i el seu nivell de protecció pel seu registre per part de Biblioteques de Barcelona.
 - Identificar les galetes (cookies) utilitzades i la seva finalitat.



- Incloure textos legals i de protecció de dades en els apartats del nou lloc que siguin necessaris:
 - Avís legal.
 - Avís/política de cookies.
 - Política de privacitat/Clàusula de tractament de dades.
- Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris.

6.7. Coordinació, terminis i cronograma

L'adjudicatari es compromet a:

- Garantir el compliment dels calendaris presentats i aprovats.
- Detectar possibles alertes que puguin posar en perill l'execució del projecte i reportar-les al referent corresponent de Biblioteques de Barcelona.
- Complir el termini màxim per a la posada en producció de la nova web, que serà de quatre mesos des de la formalització del contracte.
- Seguir la metodologia de treball següent per dur a terme la prestació dels serveis sol·licitats:
 - Proporcionar una persona que coordini els projectes a realitzar i que a la vegada faci les funcions d'interlocució amb Biblioteques de Barcelona.
 - Establir un calendari de reunions des de la data de l'aprovació de la licitació fins a la finalització del període de garantia. La periodicitat d'aquestes no ha de ser superior a 21 dies. Es podran establir reunions que coincideixin amb l'assoliment de cada fita del projecte.
 - Portar el seguiment de totes les tasques a realitzar. Aquest seguiment quedarà reflectit en informes a lliurar a Biblioteques de Barcelona a les reunions de seguiment.

Biblioteques de Barcelona designarà un referent que a la vegada es coordinarà amb la Direcció de Comunicació Digital.

6.8. Formació

L'adjudicatari es compromet a:



- Realitzar una formació adreçada al personal de Biblioteques de Barcelona que hagi de gestionar i administrar el web.

Aquesta formació ha de garantir l'autonomia del personal responsable del web i ha de tenir dues sessions de mínim 1 h cadascuna, una sobre l'administració i gestió tècnica del web i l'altre sobre la gestió de continguts.

- Facilitar tota la documentació relacionada amb el projecte. (Manuals d'usuari, Manual d'administrador, etc.).

6.9. Personal a disposició del projecte

- L'adjudicatari proporcionarà els perfils adients de persones suficientment qualificades, per dur a terme el contracte complint els objectius, els terminis de lliurament i la qualitat exigible.
- Ha de constar el compromís explícit de mantenir el mateix equip de treball, en els perfils alts (cap de projecte i consultors), durant tot el projecte. En cas de ser inevitable substituir algun membre, el substitut ha de demostrar que té la solvència tècnica i l'experiència professional requerida en els plecs d'aquest concurs.
- Per a la prestació del servei requerit, l'empresa assignarà l'equip necessari que, com a mínim, es compondrà dels següents perfils:
 - Un/a coordinador/cap de projecte
 - Un/a analista funcional i tècnic
 - Un/a dissenyador/a web
 - Un/a programador/a web.
- L'empresa ha de cobrir les baixes totals o temporals amb un mateix perfil en un període màxim de quinze dies.
- Veure detall dels perfils sol·licitats a l'Annex 1.

6.10. Lloc de prestació del servei

La prestació del servei es realitzarà a les dependències de l'empresa o bé on aquesta determini en consens amb el treballador. Els tècnics es desplaçaran a les dependències municipals a requeriment de Biblioteques de Barcelona per assistir-hi a les reunions acordades. En tots els casos, dietes i despeses de desplaçament aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

6.11. Horari de prestació del servei



L'empresa podrà organitzar l'horari que consideri més convenient per a la bona execució del projecte tenint en compte els objectius i fites que es fixin amb Biblioteques de Barcelona. En cas que sigui necessari, l'empresa haurà de donar resposta durant caps de setmana i festius, quan es tracti de la posada en marxa d'un nou producte, més enllà de la resolució d'incidències.

Les persones que formin part de l'equip que executarà el contracte hauran de participar a les reunions que s'organitzin relacionades amb el projecte, i atendre les consultes que sorgeixin durant la setmana laboral de dilluns a divendres.

Biblioteques de Barcelona es compromet a avisar amb antelació suficient de la convocatòria de reunions i a establir conjuntament amb l'empresa contractada quin serà l'horari d'atenció a l'Ajuntament, tenint en compte que en els dies de lliurament de projectes es pot requerir una dedicació de treball a temps complet.

6.12. Idioma de comunicació

L'empresa adjudicatària ha de presentar els informes i la documentació en català o castellà, amb preferència pel català.

6.13. Retorn del servei

Un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa haurà de fer un retorn de servei seguint els següents criteris:

Requeriments generals:

- Reunió de traspàs amb l'empresa, o equip involucrat. (amb el Cap de Projecte)
- Documentació per introducció de continguts.
- Suport telemàtic i telefònic per dubtes un cop finalitzat el traspàs.

Disseny:

- Màster i/o originals gràfics.
- Tipografies utilitzades.

Desenvolupament:

- Documentació tècnica.
- Traspàs de l'usuari admin.
- Llistat de mòduls/plugins del CMS:
 - Tipologies de continguts/camps.
 - Taxonomies.
 - Vistes/blocks.
 - Rols d'usuaris.
 - Estil aplicat.



- Actualitzacions pendents de seguretat.
- Actualitzacions a mòduls contribuïts aplicats i versió.
- Mòduls *custom* detallats.



Annex 1. Descripció dels llocs de treball requerits

A. Un/a coordinador/cap de projecte

Missió

Gestionar i coordinar totes les fases d' implementació d'un projecte tecnològic, des del punt de vista tècnic, econòmic i de temporització entre les diferents unitats de negoci implicades.

Funcions

- Coordinar i realitzar les tasques d'interlocutor entre l'empresa i l'Ajuntament de Barcelona, per a establir de forma conjunta la definició i concreció del projecte a realitzar.
- Coordinar la construcció, evolutius o tasques encomanades a l'empresa adjudicatària, fent el seguiment de les diferents fases d'execució dels projectes a més del control de qualitat per a la seva publicació.
- Coordinar i controlar la consecució del projecte en termes de persones implicades i recursos emprats.
- Gestionar i actuar davant de desviacions que es produeixin, i respondre davant de Biblioteques de Barcelona de la consecució del projecte.
- Establir indicadors de mesura per tal de determinar si les tasques i/o fases es desenvolupen segons el previst.
- Reportar de forma periòdica a Biblioteques de Barcelona sobre l'evolució del projecte, així com de les seves incidències o particularitats.
- Preveure possibles necessitats funcionals, tècniques o econòmiques.
- Verificar la documentació final a lliurar

Perfil professional

Director/a de Projectes o Sistemes d'Informació

- **Formació mínima:** Grau universitari a nivell Tècnic.
- **Experiència mínima: 2 anys en lloc similar.**

B. Un/a analista funcional i tècnic

Missió

Elaborar l'anàlisi de les funcionalitats del projecte, definir l'estructura de continguts i distribució de cadascuna de les pàgines a realitzar, a més d'assegurar la correcta explotació i rendiment de les aplicacions informàtiques. Coordinar les tasques de l'equip tècnic assegurant la qualitat i execució dels diferents projectes assignats.



Funcions

- Estudiar les necessitats dels usuaris.
- Definir l'arquitectura de la informació.
- Analitzar, controlar i supervisar el desenvolupament funcional de les aplicacions informàtiques.
- Crear l'estructura de les pàgines web per tal que presentin la millor adaptabilitat a nivell de dispositius.
- Elaborar el disseny funcional.
- Assegurar que el disseny i arquitectura del producte aporten valor i visibilitat al web.
- Realitzar els canvis necessaris fins a l'adequació del prototip a les necessitats de disseny del web.
- Establir les especificacions tècniques dels projectes.
- Planificar i coordinar el correcte desenvolupament de les tasques tècniques dels projectes.
- Distribuir les càrregues de treball a l'equip de programació.
- Vetllar pel compliment dels cronogrames preestablerts.
- Definir els corresponents plans de prova dels projectes i supervisar la seva execució.
- Supervisar la redacció dels corresponents manuals d'usuari dels projectes.
- Coordinar les resolucions de problemes detectats en els projectes.
- Reportar al responsable qualsevol contratemps o evolució dels projectes.

Perfil Professional

- **Formació mínima:** Grau universitari a nivell tècnic.
- **Experiència mínima:** 2 anys en lloc similar.

C. Un/a dissenyador/a web

Missió

Dissenyar pàgines web a partir del llibre d'estil gràfic proporcionat per l'Ajuntament de Barcelona, utilitzant els themes facilitats per l'equip de Canals Digitals de la Direcció de Comunicació Digital.

Funcions

- Analitzar les expectatives o requeriments de la pàgina web.
- Dissenyar els continguts del web (baners, mòduls, plantilles, entre d'altres) segons els criteris del llibre d'estil gràfic preestablert per la Direcció de Comunicació Digital.
- Crear el material gràfic de l'entorn web amb coherència amb els estils corporatius.
- Gestionar el disseny de les funcionalitats i continguts de les pàgines web.



- Gestionar el manteniment, supervisant el disseny creatiu de les pàgines web.
- Potenciar els criteris d'usabilitat en els dissenys gràfics.

Perfil Professional

- **Formació mínima:** Cicle Formatiu de Grau Superior o Grau universitari en disseny gràfic o creació digital.
- **Experiència mínima:** 2 anys en lloc similar.

D. Un/a programador/a web

Missió

Realitzar i desenvolupar la programació dels webs, apartats o funcionalitats requerides, tenint en compte les consideracions especificades.

Funcions

- Transcriure una necessitat en una solució web mitjançant del llenguatge informàtic.
- Desenvolupar webs.
- Realitzar les proves necessàries i solucionar les possibles incidències.
- Col·laborar amb els diferents agents implicats en el desenvolupament dels webs.
- Realitzar el manteniment i actualitzacions de la pàgina web.
- Realitzar el control de qualitat per comprovar, verificar i resoldre errades de maquetació o programació.
- Crear nous apartats i realitzar les modificacions pertinents del web.
- Reportar l'evolució del desenvolupament i les seves possibles incidències.

Perfil Professional

- **Formació mínima:** Cicle Formatiu de Grau Superior o Carrera Universitària a nivell Tècnic. Informàtic
- **Experiència mínima:** 2 anys en lloc similar.