

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES MANTENIMENT WEB (EXPEDIENT SGC-2024/03)

ÍNDIX

Introducció....	3
I.Objecte del contracte	3
II.Tecnologies i plataformes.....	4
III.Requeriments tècnics mínims.....	5
IV.Metodologia	6
V.Característiques del servei.....	7
a.MANTENIMENT DEL SERVEI	7
b.ACTUALITZACIÓ	9
c.ANALÍTICA.....	10
d.SERVEIS COMPLEMENTARIS	12
VII.Mitjans materials i personals mínims	13
VIII.Altres obligacions de l'execució	14
IX.Altres aspectes a considerar.....	15
<u>ANNEX 1 DESGLOSSAMENT DE PRESTACIONS PER ÀREES, TERMINIS, HORES I</u>	
<u>IMPORT.....</u>	<u>18</u>

Introducció

El Síndic de Greuges de Catalunya és la institució de la Generalitat que té la funció de protegir i defensar els drets i les llibertats en els àmbits i en la forma determinats per l'Estatut i per les altres lleis que siguin aplicables.

La institució supervisa l'activitat de les administracions, els organismes i les empreses que gestionen serveis públics. Qualsevol persona física o jurídica pot presentar una queixa o formular una consulta refent a una vulneració de drets o llibertats.

Sota aquesta premissa el síndic ha d'afavorir la presentació i la tramitació per mitjans online de queixes, sol·licituds, consultes i comunicacions. Actualment el web és la via principal de recepció de les queixes i consultes per part dels usuaris i també el canal de comunicació principal de la institució.

I. Objecte del contracte

L'objecte del present plec és la prestació dels serveis necessaris de suport, manteniment i actualització per tal de garantir el correcte funcionament del web del Síndic de Greuges de Catalunya per part de l'empresa adjudicatària, així com garantir la constant actualització dels mateixos en funció dels avanços tecnològics i d'experiència de l'usuari.

Descripció solució tecnològica

El web del Síndic de Greuges de Catalunya està desenvolupat sobre la solució de gestió de continguts Site Basis i la tecnologia de Microsoft Active Server Pages (ASP). El llenguatge que fa servir és Javascript.

Actualment existeixen 25 plantilles per a la creació de continguts i 13 mòduls per treballar diferents continguts (notícies, agenda, informes, etc).

Es requereix treballar amb la solució tecnològica existent sense canviar el back end, i conseqüentment, sense canviar l'eina de gestió de continguts.

Descripció ecosistema digital

El suport, manteniment i actualització afecta la totalitat de l'ecosistema digital del Síndic.

L'ecosistema digital del Síndic de Greuges de Catalunya està compost per:

- Web del Síndic de Greuges de Catalunya
- Web del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura
- Web del Defensor d'infants i adolescents

A l'abast del contracte també s'inclouen els serveis tècnics complementaris vinculats al funcionament del web:

- Servidors
- Serveis i eines de seguretat
- Contractació, instal·lació i manteniment eina d'anàlisi addicional
- Contractació, instal·lació i manteniment eina de construcció de prototips
- Contractació, instal·lació i manteniment eina d'enviament de missatges.

Queda fora de l'abast d'aquest projecte la definició, creació i pujada de continguts.

II. Tecnologies i plataformes

Entorn actual

El web del Síndic de Greuges de Catalunya està desenvolupat sobre la solució pròpia de gestió de continguts Site Basis (software propietari), està desenvolupada sobre la tecnologia de Microsoft Active Server Pages (clàssic ASP) en llenguatge JScript que és una implementació Microsoft d'ECMAScript (Javascript) vinculada al servidor Internet Information Services (IIS).

Els components bàsics que necessita l'entorn actual per funcionar són els següents:

- Microsoft Windows Server
- Internet Information Server (IIS)
- Microsoft Access
- Microsoft SQL Server
- Microsoft.Jet.OLEDB.4.0
- MSXML 4.0 Service Pack 3
- Microsoft MSMQ
- Microsoft ISAPI
- Components
 - aspSmartUpload.dll
 - aspSmartUploadUtil.dll
 - GraphicsProcessor2002Effects.dll
 - GraphicsProcessor2002Utilities.dll
 - GraphicsProcessor2002.dll
 - Jmail.dll
 - XHTTP.dll

Servidor

El web està allotjat en dos servidors virtuals en un CPD extern al Síndic de Greuges amb la modalitat Cloudbuilder Next (plataforma escalable i flexible per allotjar aplicacions i serveis en la núvol).

Aquesta plataforma incorpora les següents característiques bàsiques a nivell de:

1. Infraestructura: infraestructura al núvol robusta i fiable, amb recursos escalables, emmagatzematge i capacitats de xarxa. Permet construir i gestionar la pròpia infraestructura virtual al núvol.
2. Gestió: Configurar i gestionar fàcilment la infraestructura a la núvol mitjançant una interfície intuïtiva i basada en web. Proporciona capacitats d'autoservei, la qual cosa permet als usuaris aprovisionar i desaprovisionar recursos segons les seves necessitats.
3. Escalabilitat: permet escalar verticalment i horitzontalment els recursos i emmagatzematge segons la demanda. Això permet adaptar la infraestructura a mesura que creixem.
4. Alta disponibilitat: dissenyat per garantir l'alta disponibilitat dels serveis a la núvol. Proporciona redundància i tolerància a fallades a nivell d'infraestructura per minimitzar l'impacte de possibles interrupcions.
5. Connectivitat i seguretat: connectivitat segura a través de VPN (Virtual Private Network) per garantir la comunicació segura entre els recursos a la núvol i les xarxes locals de les organitzacions. També inclou opcions de seguretat, com ara tallafocs i protecció contra atacs DDoS.

6. Suport tècnic i servei gestionat: ofereix suport tècnic especialitzat per als usuaris, el qual ajuda a resoldre problemes i respondre preguntes relacionades amb el servei. A més, també ofereixen serveis gestionats opcionals per ajudar en l'administració i operació de la infraestructura a la núvol.

Interacció amb APIS

La integració amb els nostres cpd es fa seguint el següent protocol: Les comunicacions es fan utilitzant missatgeria MSMQ en el servidor web a un servidor a una DMZ que es comunica amb el Síndic de greuges Catalunya.

El servei d'enviament de sms's es realitza amb la API de l'empresa Essendex

La gestió dels consentiments de les galetes es realitza amb el servei de l'empresa cookiebot.

Cercador intern basat en la tecnologia de Google Search API. Aquesta solució es basa en un codi allotjat als servidor de l'adjudicatari i un configuració en el servei Google Search API.

Totes les comunicacions es realitzen sobre el protocol HTTPS.

Totes les integracions disposen d'un sistema d'autenticació.

III. Requeriments tècnics mínims

La contractació del manteniment del servidor actual ha d'incloure un **mínim** de:

- 2 IPS públiques
- Configuració inicial tipus servidor flex
- Cpu de 4vCore
- 8 Gb de memòria RAM
- Emmagatzematge tipus ssd de 200Gb
- Llicències associades Windows 2012r2 datacenter o superior
- BBDD sql server 2012 express o superior
- Servidor FTP
- Polítiques de Firewall que permetin totes les comunicacions de la web actual.
- Vpn per realitzar connexions als servidors
- Ampla de banda fins 400 mbps.

El segon servidor ha de tenir la funció de reproducció per facilitar la tasca de previsualització i test, amb característiques similars al productiu.

El servei ha d'incloure un sistema de còpies de seguretat en el propi servidor amb control de versions, clonació (instantànies) poden restaurar una maquina a partir de la instantània en poc temps. També es requereix una copia externalitzada de les dades del programari i dades de la base de dades i fitxers.

Tant els cpds on s'allotgin els servidors com on es guardin les còpies de seguretat han d'estar en territori espanyol.

En cas de que l'adjudicatari presenti un proveïdor d'allotjament per els servidors/serveis diferent al actual es farà càrrec de tota la configuració i migració de la web, dades, comunicacions i serveis. Si fos necessari, en el cas de no tenir el coneixement o certificació del fabricant del gestor de continguts, seria necessari contractar el servei al propietari del software, per assegurar el bon funcionament.

En totes aquestes integracions, en cas que l'adjudicatari presenti una alternativa, es farà càrrec de tota la configuració i migració del servei.

IV. Metodologia

Es realitzarà una contractació en forma de bossa d'hores. S'anirà facturant de forma mensual, a hores consumides, segons la dedicació per les tasques definides.

Aquesta bossa contindrà 250 hores a repartir proporcionalment durant tot el contracte (segons la distribució per conceptes prevista a l'annex 1 d'aquest plec) i amb una vigència de 12 mesos. Les hores estimades són una orientació per obtenir el pressupost base de licitació i aquest concepte està contemplat com a pressupost màxim, no suposa una obligació per al Síndic de Greuges d'exhaurir-les.

Aquestes hores de dedicació es podran repartir per les diferents tasques, tant en format de hores de manteniment com repartides per iteracions vinculades als evolutius. En cap cas les tasques definides podran suposar un augment del volum d'hores ni es podrà incomplir l'obligació de complir cap tasca.

La metodologia de treball es defineix dins del marc de la metodologia *agile*. Les principals premisses a considerar són:

- L'equip treballarà amb una eina de generació de prototips tipus Figma per a la seva validació abans d'exportar a l'entorn de preproducció.
- Les tasques es desenvoluparan en iteracions e 3-4 setmanes amb la definició per part del director del projecte i el responsable del contracte del Síndic de Greuges.
- Es farà el repartiment de les tasques en blocs: a) manteniment; b) evolutius; c) informes.
- Es crearà un calendari de les taques de de manteniment (setmanals, mensuals, bimensual, anuals..) i s'assignaran dates.
- El projecte ha de seguir un model iteratiu, on després de cada iteració (3 setmanes) es podrà entregar una versió per passar a producció.
- Un cop finalitzada la iteració es presentarà el resultat, es recolliran les correccions i es tornarà a pactar les funcionalitats de la següent iteració.
- Totes les tasques així com la informació vinculada al seu desenvolupament (responsable, dates d'inici, finalització, descripció de les accions, criticitat, dependència amb altres tasques, documentació tècnica vinculada, aprovacions i comentaris) s'hauran de registrar a una eina *agile* de gestió de producte tipus Asana on totes les persones involucrades en el projecte, tant internes com externes, puguin aportar informació.

El programa de treball que presenti l'adjudicatària, d'acord amb el que estableix l'apartat R del quadre de característiques del PCAP, ha de complir amb la metodologia descrita.

El director del projecte i el seu equip realitzaran un control de qualitat per validar que compleix amb les exigències requerides i per detectar possibles problemes o incompliments. D'aquesta manera es disposarà de suficient temps de reacció per tal de corregir possibles incidències i detectar riscos.

V. Característiques del servei

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme les següents tasques que conformen l'abast del servei requerit, segons el calendari pactat amb la institució.

a. MANTENIMENT DEL SERVEI

El manteniment del web és bàsic per poder oferir un bon servei als ciutadans. El manteniment ha d'incloure tots els serveis i funcionalitats construïts sobre la infraestructura de la plataforma per tal d'emmagatzemar, gestionar i publicar els continguts.

Durant el període de vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de fer tots els treballs de manteniment o modificacions sobre les funcionalitats i els desenvolupaments realitzats sobre el web, segons la següent descripció:

Manteniment tècnic de les eines que suporten la plataforma:

- El web està allotjat en un entorn virtual Windows on l'empresa adjudicatària haurà de complir amb els requisits tècnics que la institució del Síndic estableixi en cada moment i modificar i/o canviar el que sigui necessari en funció de les necessitats de la institució.
- Revisió i correcció dels errors del sistema.
- Actualització tecnològica de les versions del software emprat, incloent les solucions de mercat actuals i futures (ex. eines per la gestió de les galetes, etc).
- Manteniment del sistema de comunicacions cap al nostre cpd des de la web
- Manteniment de les solucions de monitoratge
- Manteniment de servei SMS

Manteniment operatiu:

- Durant el període de vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de fer tots els treballs de manteniment correctiu o modificacions sobre les funcionalitats i els desenvolupaments realitzats sobre el web.
- Manteniment de tots els serveis i funcionalitats construïts sobre la infraestructura per tal d'emmagatzemar, gestionar i publicar els continguts i aplicació continua dels possibles avanços disponibles al mercat.

Manteniment de suport:

- Manteniment de suport en la gestió de l'eina de gestió de continguts, modificació d'estructura, i millores per facilitar l'ús de l'eina per part dels usuaris.

Manteniment de disseny:

- Manteniment dels mòduls existents i dels nou creats.

- El manteniment de continguts és responsabilitat de l'equip de la institució (alta i baixa de continguts de qualsevol pàgina i apartat, gestió de destacats i creació i publicació de nous continguts).

Gestió del servidor

L'empresa adjudicatària s'haurà de coordinar amb l'equip intern de la institució per portar a terme les tasques d'actualització dels sistemes i de les aplicacions dels servidors que afectin al correcte funcionament del servidor. Com per exemple:

- Contractació del servidor.
- Aplicació automàtica de les actualitzacions de seguretat dels diferents components del sistema.
- Configuracions tècniques habituals: canvis de DNS, comptes de FTP, configuració SPF, directoris protegits, etc.
- Gestió de les incidències.
- Revisió periòdica dels indicadors de rendiment: memòria, CPU, disc i ample de banda.
- Assessorament sobre canvis i nous serveis.

Suport tècnic

- Resoldre incidències. Problemes amb els serveis (correu, passarel·la de pagament, webservices, etc.), noves versions de sistemes i navegadors, atacs de seguretat, canvis de configuració, etc.
- Donar ajuda i suport tècnic. Suport telefònic i per correu electrònic sobre l'ús de les aplicacions, suport a l'equip tècnic de l'empresa, dubtes, etc.
- Disposar d'un nombre suficient de persones tècniques i responsables de projecte amb la formació i coneixements de les solucions implementades.
- Temps de resposta i resolució detallats en el apartat X d'aquest plec.

Monitorització del servidor

El monitoratge s'ha de realitzar de les webs/servidors actuals i qualsevol de les noves pàgines que puguin sortir.

- Supervisió de llocs web: comprovar periòdicament l'estat dels llocs web i verifica si estan actius i accessibles. Aquesta supervisió es pot realitzar amb intervals de temps personalitzats.
- Supervisió de servidors: ha de permetre supervisar els servidors (DMZ), ja sigui a través de pings o altres protocols com HTTP, HTTPS, SMTP, POP3, etc.
- Alertes i notificacions: Si hi ha una caiguda o alguna interrupció dels serveis monitorats, envia alertes i notificacions als usuaris mitjançant diversos mitjans, com ara correu electrònic, SMS, notificacions push o missatges de Telegram.
- Històric d'estat i informes: mantenir un històric de l'estat dels llocs web i els servidors monitorats, el qual permet veure les estadístiques de disponibilitat i temps de resposta. Això facilita l'anàlisi i el seguiment del rendiment dels serveis.
- Supervisió a nivell global: oferir punts de monitoratge distribuïts a diverses ubicacions a nivell mundial. Això permet obtenir una visió més completa i precisa de l'estat dels serveis des de diferents ubicacions geogràfiques.

Seguiment ciberseguretat

- Redireccions al port 443. Cal que les peticions es facin a través de connexions encriptades amb SSL, redirigint el tràfic del port 80 al 443 de manera automàtica
- DDOS. ofereix protecció contra atacs DDOS. Addicionalment, Cloudflare també té el seu propi sistema per redirigir peticions malicioses garantint una seguretat reforçada contra aquests atacs.
- Detecció i prevenció d'utilització fraudulenta de forma automatitzada dels formularis.
- Còpies de seguretat. Realitzar còpies diàries a un servidor de seguretat i, posteriorment, enviar les dades a un núvol, encriptades amb AES 256 i contrasenya.
- En cas de ciberatac:
 - s'ha de resoldre l'incident perquè no es repeteixi
 - Recuperar les dades en cas necessari

b. ACTUALITZACIÓ

○ Actuació nova home (iteració 1 i 2)

Actualment existeixen 25 plantilles per a la creació de continguts i 13 mòduls per treballar diferents continguts (notícies, agenda, informes, etc).

L'objectiu d'actualització de la home és millorar l'experiència dels usuaris de les plantilles i mòduls vinculats a la home amb una reestructuració del continguts i millores d'usabilitat.

S'ha de prioritzar els elements més importants i millorar l'experiència dels usuaris.

Disseny gràfic: El punt de partida és la línia gràfica establerta al Manual d'Identitat Corporativa, però es necessari poder realitzar una actualització per donar resposta a les necessitats de la comunicació digital i els criteris d'accessibilitat existents.

El gabinet de comunicació definirà els elements de la identitat corporativa susceptibles de ser actualitzats o ampliat, com ara la creació de paletes de color complementàries.

○ Actuació mòduls pàgines secundàries (iteració 3 i 4)

L'objectiu d'actualització és millorar l'experiència dels usuaris també a les pàgines secundàries amb l'actualització dels mòduls existents. Es tracta d'actualitzar les plantilles i mòduls vinculats a les pàgines secundàries per millorar l'accés també dels continguts auxiliars.

○ Construcció nova landing modular (iteració 5 i 6)

L'objectiu és la creació de una landing modular vinculada al contingut per àrees que pugui ser reutilitzada per altres webs de l'ecosistema digital del síndic. Aquesta landing haurà de tenir un menú propi addicional al de la institució i permetre més llibertat de disseny i personalització que la pàgina principal.

○ Revisió accessibilitat (iteració 7 i 8)

Actualment el web té deficiències i no compleix els requeriments bàsics d'accessibilitat. L'objectiu d'aquesta millora és complir la doble AA de les pautes WCAG 2.0

- **Milliores performance (iteració 9 i 10)**

El web presenta actualment problemes tècnics de rendiment que afecten als indicadors dels core vitals i el posicionament als cercadors. L'objectiu és realitzar una millora dels elements que afectin el SEO tècnic.

- **Modificació i creació de formularis (iteració 11 i 12)**

Modificació dels formularis actuals i creació d'una nova modalitat de contacte amb la institució. Incloure tags i seguiment analític.

c. **ANALÍTICA**

S'ha d'actualitzar el web per que pugui donar resposta a les noves necessitats de traçabilitat i analítica de la institució, incorporant tags i fent el seguiment amb les diferents eines d'analítica.

Externament es crearà una estructura d'UTMs per fer el seguiment de les diferents accions comunicatives desenvolupades per la institució.

Per fer aquest seguiment es demana actualitzar les eines existents, complementar amb noves per poder tenir una informació més exhaustiva i fer el seguiment mensual tan del comportament dels usuaris com dels principals indicadors del web.

Per la criticitat i importància estratègica de l'analítica, aquestes tasques s'hauran d'executar durant el primer mes del contracte.

En concret, i com a mínim, les tasques d'analítica a desenvolupar per l'empresa adjudicaria són les següents:

- **Actualització Google Analytics 4**

El servei ha d'incloure totes les actualitzacions necessàries tan a l'aplicació com a l'estructura dels informes vinculades als canvis de Google Analytics 4.

- **Actualització Google Search Console**

El servei ha d'incloure totes les actualitzacions necessàries vinculades als canvis de Google Search Console.

- **Implementació eina analítica addicional**

Donada la limitació de l'actual implementació de Google Analytics 4 es demana la implementació d'una eina addicional d'analítica tipus Matomo per a un correcte seguiment del comportament web. L'eina ha de ser aprovada per l'equip de la institució.

- **Informe mensual comportament i *performance***

L'**informe mensual** ha de contenir els següents continguts mínims:

- Trànsit

- Trànsit global. Usuaris, sessions, sessions/usuari, pàgines, pàgines/sessió, duració i rebot, en xifres absolutes i comparativa versus mes passat i versus any passat.
- Trànsit per idioma. Usuaris, sessions, sessions/usuari, pàgines, pàgines/sessió, duració i rebot, en xifres absolutes i comparativa versus mes passat i versus any passat.
- Trànsit per canal (orgànic, directe, social, referits, email, entre altres). Usuaris, sessions, sessions/usuari, pàgines, pàgines/sessió, duració i rebot, en xifres absolutes i comparativa versus mes passat i versus any passat.
- Identificació de trànsit per UTM. Anàlisi per fonts principals de trànsit. Usuaris, sessions, sessions/usuari, pàgines, pàgines/sessió, duració i rebot, en xifres absolutes i comparativa versus mes passat i versus any passat.
- Ubicacions. Trànsit per ubicació, i ubicació per canal. Usuaris, sessions, sessions/usuari, pàgines, pàgines/sessió, duració i rebot, en xifres absolutes i comparativa versus mes passat i versus any passat.
- Dispositius. Trànsit per dispositius. Usuaris, sessions, sessions/usuari, pàgines, pàgines/sessió, duració i rebot, en xifres absolutes i comparativa versus mes passat i versus any passat.
- Navegadors. Navegadors per dispositius. Usuaris, sessions, sessions/usuari, pàgines, pàgines/sessió, duració i rebot, en xifres absolutes i comparativa versus mes passat i versus any passat.
- Dies setmanes i hores. Trànsit per dies de la setmana i hores. Usuaris, sessions, sessions/usuari, pàgines, pàgines/sessió, duració i rebot, en xifres absolutes i comparativa versus mes passat i versus any passat.
- Pàgines vistes. Anàlisi de les 20 pàgines més vistes. Usuaris, sessions, sessions/usuari, pàgines, pàgines/sessió, duració i rebot, en xifres absolutes i comparativa versus mes passat i versus any passat.
- Formularis
 - Nombre de formularis omplerts (queixes, consultes, etc) per canal, principals UTMs, idioma, ubicació, dispositiu, navegador, i dies/hores. Xifres absolutes i comparativa versus mes passat i versus any passat.
- Comportament dels usuaris
 - Analitzar el comportament
- Cerques.
 - Anàlisi de les cerques que generen més visites. Evolució.
- Rendiment. Seguiment dels principals indicadors, com a mínim:
 - Largest Contentful Paint (LCP)
 - First Input Delay (FID)
 - Cumulative Layout Shift (CLS)
 - Total Blocking Time (TBT)
 - Page experience dels principals URLs
- Altres indicadors
 - Índex visibilitat
- Identificació d'incidències, aprenentatges i proposta de millores
 - Identificació de problemes tècnics del web i proposta de millora
 - Identificació de canvis d'algoritmes i proposta de millora
 - Identificació de disminució d'interès o canvis de comportament i proposta de millora
 - Identificació de punts de sortida i/o causes rebot

d. SERVEIS COMPLEMENTARIS

- **Servei d'enviament de SMS**

Ús de l'API de la plataforma Essendex que ofereix un conjunt d'eines i serveis per a l'enviament de missatges de text (SMS), missatges de veu, correu electrònic i missatges de WhatsApp. Utilitzat a l'aplicació web de cita prèvia i desplaçaments.

La facturació serà trimestral segons els missatges enviats durant el període, normalment estem en uns 1.200 SMS/any. En cas d'augmentar l'adjudicatari facturaria el pac addicional una vegada consultat amb els responsables del web.

- **Servei de còpies de seguretat**

El servei de còpies de seguretat ha de complir una sèrie de requeriments:

- Realitzar un clon de la màquina virtual productiva un cop per setmana i si fos possible diferencials diàries.
- Fer còpia i historial de versions en el propi servidor productiu, a nivell de programari i configuració, base de dades i fitxers. A nivell de base de dades i fitxers fer diferencials cada hora.
- Fer còpia externalitzada , a nivell de programari i configuració, base de dades i fitxers. A nivell de base de dades i fitxers fer diferencials cada hora.

- **Certificat SSL**

- Renovació/instal·lació del Certificat SSL tipus Wildcard per el domini *.sindic.cat tipus de renovació anual cada l'octubre de l'any

- **Eines d'anàlisi**

La versió actualment utilitzada de Google Analytic 4 no té totes les funcionalitats necessàries per fer un seguiment exhaustiu de l'anàlisi del web.

Per aquesta raó es contractarà una eina addicional tipus Matomo o similar per poder fer aquest seguiment. Totes les persones de l'equip de la institució hauran de tenir una llicència per aquesta eina extra així com a les possibles eines de visualització, si cal, tipus Data Studio.

- **Eines prototipatge**

Es necessita tenir una eina de prototipatge tipus Figma o similar per poder validar les propostes d'estructura abans de passar a preproducció.

Totes les persones de l'equip de la institució hauran de tenir accés als prototips així com els plugins utilitzats. Les llicències per aquestes eines i plugins hauran d'incorporar-se també a la licitació.

VI. Seguitment i control

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un programa de treball abans d'iniciar els treballs o bé, com a màxim, dins del primer mes d'execució del contracte. Aquest pla de treball haurà de respectar tots els requeriments mínims que estableix aquest plec de prescripcions tècniques (terminis d'execució mínims,

mitjans emprats, metodologia de treball, etc.) i, a més a més, haurà d'incorporar totes les millores que hagin estat ofertes per l'empresa adjudicatària. Requerirà l'aprovació prèvia per part del Síndic de Greuges.

Posteriorment, l'empresa adjudicària entregarà informes mensuals en format digital on es descriurà el gran d'avenç del projecte. S'ha de comprometre a seguir el marc metodològic de gestió dels projectes de la institució.

El director del projecte farà el seguiment mensual de les hores dedicades i l'estat de cada tasca, incloent informació de les possibles desviacions i riscos. També farà la supervisió del desenvolupament i la qualitat del servei per mitjà de:

- Reunions presencials o telemàtiques periòdiques (mínim una reunió mensual) i sempre que es consideri convenient a petició de la institució. Per aquestes reunions es pot demanar la participació de les persones responsables de cada àrea (programació, disseny, etc.).
- Informe mensual d'analítica
- Documentació de les accions desenvolupades

El seguiment de les hores efectuades ha d'incloure la dedicació per perfils i tasques.

VII. Mitjans materials i personals mínims

Equip

Per garantir la qualitat i terminis de l'execució del projecte, l'empresa adjudicatària haurà de disposar en el moment d'iniciar el contracte amb un equip amb un ampli coneixement de les tecnologies necessàries per portar a terme aquest projecte i una experiència mínima requerida. La signatura del compromís d'adscripció de la declaració responsable és d'obligat compliment per participar en la licitació (annex 1 del PCAP).

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar el detall de quins són els perfils tècnics i experiència de l'equip de treball que participarà durant el projecte.

L'equip dedicat al projecte ha de tenir amb a mínim:

- Una experiència mínima de 5 anys treballant en la solució tecnològica com la que fa servir el web, atès que l'execució del contracte comporta no modificar el backend i arquitectura actuals dels sistemes vinculats al web per part del director/directora del projecte i 2 components de l'equip.
- Disposar d'un mínim de 8 persones amb experiència mínima de 3 anys en treballs similars als que són objecte de contractació, perquè el contracte requereix un nivell tècnic alt.
- Disposar de mesures de control de qualitat, (doble revisió del codi).
- Disposar d'una plantilla mitjana anual mínima de 5 persones
- Disposar d'un nombre mínim de 2 directius els darrers tres anys

Director del projecte:

- Perfil:
 - Formació: Diplomant en Enginyeria Tècnica, Informàtica o Telecomunicacions i formació específica de gestió de projectes
 - Experiència: 5 anys d'experiència mínima com a director/cap de projectes
- Funcions:
 - Dirigir i coordinar el projecte de forma interna
 - Coordinar i interactuar amb els serveis tècnics de la institució

- Assegurar l'aplicació de l'estratègia definida per la institució
- Realitzar el seguiment i l'aprovació del desenvolupament del projecte
- Comunicar l'evolució del projecte de forma setmanal i notificar qualsevol incidència, desviació o risc.
- Vetllar pel compliment dels terminis d'execució

Analista programador

- Perfil:
 - Formació: Enginyeria tècnica
 - Experiència: 3 anys d'experiència mínima com a analista programador
- Funcions:
 - Desenvolupar totes les eines definides
 - Integració entre plataformes

Dissenyador d'interfície d'usuari

- Perfil:
 - Formació: Títol superior de disseny
 - Experiència: 3 anys d'experiència mínima com a dissenyador d'interfície d'usuari.
- Funcions:
 - Millores dels actuals mòduls del web

Tecnologia

El web ha de mantenir l'actual solució tecnològica. Les empreses que es presentin a la licitació podran sol·licitar una sessió amb el responsable sistemes per aprofundir en detalls del codi.

Documentació

Totes les tasques realitzades s'hauran de documentar via l'eina de gestió de projectes *agile* escollida (tipus ASANA) més un recull mensual digital que recollirà totes les accions realitzades.

L'idioma que es farà servir a l'aplicació i a la documentació lliurada serà el català.

VIII. Altres obligacions de l'execució

Solució tecnològica: Mantenir la mateixa solució tecnològica i les eines ja desenvolupades com la solució de gestió de continguts amb tot l'històric.

Seguiment del projecte: Fer servir una eina de treball conjunta, tipus Asana, pel seguiment de les diferents tasques i devolucions.

Informes: Creació d'un informe mensual amb els principals indicadors d'analítica, tant els core vitals, visibilitat com comportament dels usuaris al web.

Documentació: L'empresa adjudicatària haurà de documentar les activitats desenvolupades, de manera que el personal assignat per la institució pugui conèixer i fer el seguiment adequat via l'eina de gestió de projectes

agile i un recull mensual amb totes les activitats realitzades. Elaboració dels manuals i la documentació necessària per poder traspasar la informació a l'equip del Síndic de Greuges a la finalització del contracte.

Planificació: Totes les tasques hauran de ser completades abans del 31 de desembre de 2024. Tant la planificació de les diferents interaccions i la seva planificació es realitzarà conjuntament entre l'empresa adjudicatària i la institució. (Annex 1 d'aquest plec)

Terminis obligatoris:

- **Incidències seguretat i servidors: (crític)**

- Dilluns a divendres de 8 a 20h: Resposta en un màxim de 1 hores
- Dilluns a divendres de 0-8h i de 20 a 24h: Resposta en un màxim de 6 hores.
- Caps de setmana i festius: Resposta en un màxim de 6 hores.

Consideració **incidència crítica:** caiguda de qualsevol dels serveis relacionats amb el web i/o problemes de seguretat.

- **Resta d'incidències: (no crític)**

- Dilluns a divendres de 8 a 20h: Resposta en un màxim de 6 hores
- Dilluns a divendres de 0-8h i de 20 a 24h: Resposta en un màxim de 12 hores.
- Caps de setmana i festius: Resposta en un màxim de 12 hores.

Garantia: Totes les feines realitzades tindran 12 mesos de garantia a partir de la finalització del contracte.

Confidencialitat del servei: L'empresa adjudicatària està obligada a la confidencialitat respecte les dades o la informació rebuda i/o gestionada.

Qualsevol comunicació que l'empresa realitzi referent al servei que presta a la institució haurà d'aprovar-la prèviament la institució.

Seguretat i protecció de dades: L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i de qualitat que estableixi la institució.
- Implementar les mesures, els processos i els requeriments que la institució sol·liciti i consideri necessàries per millorar les solucions.
- Facilitar tota la informació que la institució requereixi.
- Complir amb la legislació vigent en matèria de protecció de dades, en els termes que estableix la clàusula 28.e) del PCAP.

IX. Altres aspectes a considerar

En cas de resolució del contracte, l'empresa adjudicatària es farà responsable de la transmissió completa i de forma correcta de tota la informació necessària per a la continuació del servei cap al seu nou entorn, així com del possible cost del traspàs de la informació.

Igualment, en cas de resolució del contracte, les empreses adjudicatàries tindran l'obligació de mantenir el servei en condicions operatives durant el termini de temps necessari per fer el traspàs de manera adequada.

Carmen Lahoz Marco

Responsable d'Estratègia i Transformació

Jordi Clemente Pascual

Tècnic d'informàtica i sistemes

Barcelona, en la data de la signatura electrònica

ANNEX 1

DESGLOSSAMENT DE PRESTACIONS PER ÀREES, TERMINIS, HORES I IMPORTS.

		Àrea actuació	Previsió realització tasques	Núm hores	Preu unitari €	Total €	
Actualització	Evolutius	Actualització nova home	1er trimestre	32	65,00 €	2.080,00 €	
		Actualització mòduls pàgines secundàries	1er trimestre	32	65,00 €	2.080,00 €	
		Construcció nova landing modular	1er trimestre	18	65,00 €	1.170,00 €	
		Revisió accessibilitat	3er trimestre	32	65,00 €	2.080,00 €	
		Millores de performance	2on trimestre	32	65,00 €	2.080,00 €	
		Modificació i creació de formularis	2on trimestre	12	65,00 €	780,00 €	
	Analítica	Actualització i millores Google Search Console	1er trimestre	8	65,00 €	520,00 €	
		Actualització millores Google Analytics 4	1er trimestre	8	65,00 €	520,00 €	
		Instal·lació i actualització eina addicional analítica	1er trimestre	8	65,00 €	520,00 €	
	Informes	Informe mensual comportament i performance	Mensual	24	65,00 €	1.560,00 €	
Manteniment	Manteniment i seguiment cyberseguretat	Manteniment tècnic (revisió correcció errors del sistema, serveis i funcionalitats, mòduls existents)	Mensual	28	65,00 €	1.820,00 €	
		Gestió del servidor	Mensual	12	65,00 €	780,00 €	
		Monitorització del servidor	Mensual	12	65,00 €	780,00 €	
		Seguiment cibersguretat	Mensual	12	65,00 €	780,00 €	
	Direcció i coordinació del projecte	Direcció i coordinació del projecte	Mensual	30	65,00 €	1.950,00 €	
					Total hores màximes 300	Total euros 19.500,00 €	
	Serveis complementaris	Previsió realització tasques		Preu/mes	Unitats	Mesos	Total €
		Còpies de seguretat (100Gb) (Arsys)	Inici gener	10,00 €	1	12	120,00 €
		Eina construcció prototips web (Figma)	Inici gener	12,00 €	3	12	432,00 €
		2 Servidors virtuals amb la modalitat Cloudbuilder Next (Arsys)	Inici gener	490,00 €	1	12	5.880,00 €
Cookiebot Modalitat premium large (fins 5000 pàgines)		Inici gener	49,00 €	1	12	588,00 €	
Llicència Matomo (fins 50.000 hits)		Inici gener	19,00 €	1	12	228,00 €	
Enviament missatges SMS Essendex)		Inici gener	Preu/missatge	Missatges x any	Mesos	Total €	
			0,1936	1500		290,40 €	

* El canvi de les eines proposades implica un cost afegir d'hores d'implementació i formació a càrrec de l'empresa adjudicatària

Total serveis complementaris
7.538,40 €

TOTAL
27.038,40 €

21%IVA 5.678,06 €
12 mesos **32.716,46 €**

La columna on apareixen els preus unitaris es corresponent als preus màxims fixats per a aquesta licitació.