

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ALLOTJAMENT I MANTENIMENT DEL WEB CORPORATIU DE L'AGÈNCIA PER A LA QUALITAT DEL SISTEMA UNIVERSITARI DE CATALUNYA (EXPEDIENT 2024-026 I CODI GEEC AQU-2024-10)

OBJECTE

1.1. Descripció del servei

L'objecte d'aquest plec és definir i establir les prescripcions tècniques de la contractació del servei de:

- > Allotjament del web corporatiu de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya.
- > Manteniment del web corporatiu de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, que inclou la resolució d'incidències i el desenvolupament d'evolutius.

En aquest plec tècnic es detallen tots els requisits que s'han de considerar.

CONTEXT

El web corporatiu d'AQU Catalunya (<http://www.aqu.cat>) es va inaugurar al desembre del 2020. El web està dissenyat i desenvolupat amb el gestor de contingut eZ Platform 2019, amb la versió LTS (Long Term Support) v2.5 open source. A més, l'editor es complementa amb l'eina Netgen Layouts que permet la maquetació de la home, les subhomes del web i el butlletí electrònic.

Actualment el web està allotjat en uns servidors d'un proveïdor extern.

1.2. Funcionalitats/característiques del web

El web d'AQU Catalunya té les característiques següents:

- > És un web corporatiu no comercial.
- > Tots els continguts del web estan publicats en tres idiomes (català, castellà i anglès).
- > La volumetria actual és d'aproximadament 1.350 pàgines per cada un dels idiomes (unes 4.000 pàgines en total).

Detallem a continuació les principals plantilles i elements del gestor de continguts:

Plantilla (objecte de continguts)	Característiques	Exemple
Home Subhomes	- Els continguts es creen a través de les plantilles del gestor EZ Platform. - La maquetació es fa a través del Netgen Layout.	Enllaç a la home Enllaç a una subhome
Butlletí	- L'enviament del butlletí electrònic i la gestió dels subscriptors es fa a través d'un programari extern (Mailchimp) - Els continguts es creen a través de les plantilles específiques del gestor EZ Platform. - La maquetació es fa a través del Netgen Layout.	Enllaç a un butlletí
Articles de continguts	- Plantilla bàsica que conté un editor de text per crear les pàgines finals del web - Conté mòdul específic que permet relacionar altres articles per destacar.	Enllaç a un article amb d'altres articles relacionats (mòdul "Més informació" de la dreta)
Distribuïdores de contingut	Plantilla amb editor de text	Enllaç a un article distribuïdora
Convocatòria Professorat	- Crea un calendari a la subhome de Professorat - Genera alertes destacades al header ("Convocatòries de professorat")	Enllaç a la subhome de professorat (calendari "Convocatòries") 
Mòdul d'informació	- Plantilla per crear els mòduls de continguts que s'usen en la maquetació de la home, les subhomes i els butlletins amb el Netgen Layout. - Permet carregar imatge, vídeos i enllaços interns i externs.	
Fitxes personalitzades i distribuïdores	- Fitxes personalitzades per a jornades, publicacions, persones, i glossari/FAQ. - La fitxa conté text, imatges, enllaços i documents. - Les fitxes es classifiquen amb metadades. - La distribuïdora és un cercador que permet trobar les fitxes a partir de les metadades.	Enllaç a la fitxa d'una publicació Enllaç a la fitxa d'una jornada Enllaç a la distribuïdora de jornades



AQU CATALUNYA

Galeria d'imatges i vídeos	Enllaç a galeria multimèdia
Megamenú / mapa web	Enllaç a mapa web

CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

Les característiques mínimes sol·licitades en el servei, són:

1.3. Allotjament

El servei ha d'incloure l'allotjament del web de l'1 de gener de 2024 a 31 de desembre de 2024 a nom d'AQU Catalunya en un centre de procés de dades (CPD) especialitzat en la prestació de serveis de telecomunicacions, internet i allotjament.

El servei de l'allotjament haurà de tenir les següents prestacions mínimes:

- > Recursos mínims garantits 2.09 vCPU/ 3.1 GB RAM
- > 3 entorns: desenvolupament, PRE i PRO.
- > Caldrà disposar mínim de 20 GB d'emmagatzemament per cada entorn, 60GB mínim en total.
- > Caldrà garantir un sistema diari de còpies de seguretat dels tots els continguts del web i de tot el codi.
- > Disposar d'un nivell de classificació TIER III.
- > Caldrà fer una actualització i manteniment del servei de les màquines i serveis associats.
- > L'empresa adjudicatària avisarà amb un mínim de 3 dies laborables d'antelació per realitzar talls programats.
- > Disposar de les mesures de seguretat necessàries i vigilància i resposta a possibles intents d'intrusió.
- > El personal tècnic d'AQU Catalunya haurà de disposar de les claus d'accés a tots els elements del web i al gestor de continguts així com a les configuracions de les eines i allotjament associat.
- > El mes de juny i el mes de desembre, l'empresa adjudicatària enviarà una còpia de les dades del web a AQU Catalunya.

D'acord amb l'article 122.2 de la LCSP, el futur contractista haurà d'informar a AQU Catalunya de la ubicació dels servidors on s'allotgen les dades de caràcter personal que els siguin cedides amb motiu del contracte.

Així mateix, i amb independència de la ubicació del centre de procés de dades corresponent, segons l'article 202.1 de la LCSP, l'empresa adjudicatària estarà obligada a complir la

normativa nacional i europea de protecció de dades, tal com s'especifica a la clàusula 25.2.c) del Plec de clàusules administratives.

Incidència de l'allotjament

L'empresa adjudicatària ha de complir amb els nivells de resolució d'incidències del servei d'allotjament que puguin afectar a la disponibilitat i a la navegació del web descrits a continuació.

El tipus d'incidència i gravetat es classifiquen d'acord amb la jerarquia següent:

1. **Incidència de caràcter crític:** caiguda total o parcial del sistema productiu que impedeix que es proporcioni servei, i afecta a la disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats i accés als continguts del web.
2. **Incidència de caràcter greu:** la incidència afecta a l'entorn productiu de manera parcial i provoca limitacions importants en l'ús del sistema, accés als continguts (disponibilitat degradada) i/o lentitud en la navegació.
3. **Incidència de caràcter lleu:** qualsevol altra incidència que afecti lleument o parcialment les funcions habituals en qualsevol entorn.

L'empresa adjudicatària haurà d'habilitar, com a mínim, un telèfon i una bústia de correu electrònic per a la recepció i/o comunicació d'incidències. El **servei assistència telefònica ha d'estar operatiu en horari oficina els dies laborables** (dilluns a dijous de 8 del matí a 5 de la tarda, i divendres fins a les 2 de la tarda).

L'empresa adjudicatària haurà de diagnosticar, classificar i resoldre les incidències d'acord amb els paràmetres següents:

1. **Incidència de caràcter crític:** el temps de resposta és d'1 hora i el temps de resolució com a màxim és de 5 hores dins l'horari d'assistència (1 dia).
2. **Incidència de caràcter greu:** el temps de resposta és d'1 hora i el temps de resolució màxim és de 24 hores dins l'horari d'assistència (3 dies).
3. **Incidència de caràcter lleu:** el temps de resposta és d'1 hora i el temps de resolució màxim és de 64 hores dins l'horari d'assistència (8 dies).

En cas de concurrència d'incidències, l'empresa adjudicatària haurà de destinar els recursos disponibles a la incidència més crítica i ha de ser capaç de resoldre dues incidències simultànies.

La resolució d'una incidència haurà de ser acceptada per les persones interlocutores d'AQU Catalunya.

Qualsevol incompliment del temps de resolució d'incidències pot donar lloc a les penalitzacions establertes en el plec de clàusules administratives.



AQU CATALUNYA

1.4. Manteniment d'incidències i evolutius

El servei inclou el manteniment d'incidències i evolutius del web fins el 31 de desembre de 2024. AQU Catalunya reportarà les incidències i els evolutius durant la vigència del contracte i es comptabilitzaran a través d'una bossa de **60 hores**.

El manteniment del web consta del següent:

Incidències

Aquest servei comprèn la resolució de les incidències detectades o pèrdues de funcionalitats en el web i el gestor de contingut ocasionades per la plataforma, les llibreries associades i els desenvolupaments realitzats.

L'empresa adjudicatària haurà d'habilitar, com a mínim, un telèfon i una bústia de correu electrònic per a la recepció i/o comunicació d'incidències.

L'empresa adjudicatària haurà de diagnosticar cada incidència i les classificarà com a greus i lleus. Aquesta classificació i el temps de resolució s'acordarà amb la persona interlocutora d'AQU Catalunya.

L'empresa adjudicatària haurà de resoldre les incidències, en la mesura del possible, d'acord amb els paràmetres següents:

1. **Incidència de caràcter greu** en menys de 72 h (tres dies)
2. **Incidència de caràcter lleu** en menys de dues setmanes.

Evolutiu

Aquest servei comprèn les millores i innovacions funcionals del web.

L'empresa adjudicatària valorarà en hores les millores sol·licitades i aquestes seran acceptades per la persona interlocutora d'AQU Catalunya. La prioritització i planificació de les actuacions es definiran conjuntament entre l'empresa adjudicatària i la persona interlocutora d'AQU Catalunya.

No es podran comptabilitzar a la bossa d'hores aquelles incidències derivades d'errors en el desenvolupament dels evolutius per part de l'empresa adjudicatària.

Seguiment del manteniment

Per garantir el seguiment de les tasques del manteniment d'incidències i del desenvolupament d'evolutius, l'empresa adjudicatària haurà de:

1. Designar una persona interlocutora amb AQU Catalunya.

Aquesta persona ha de treballar amb diligència i vetllar per l'acompliment dels acords presos. AQU Catalunya pot demanar en qualsevol moment del projecte un canvi d'interlocutor de manera justificada.

2. Identificar l'equip de persones que oferirà els serveis en cada cas.

3. Proporcionar una eina per fer el seguiment i la gestió de les tasques.
4. Mantenir un registre en format electrònic amb l'estat de la bossa d'hores que serà compartit amb la persona interlocutora d'AQU Catalunya. Aquest registre recollirà el cost en hores de cada una de les tasques desenvolupades.
5. Comunicar amb antelació mínima aquells canvis que puguin produir-se en el marc d'aquest projecte.

RESPONSABILITATS DE L'EMPRESA O PROFESSIONAL CONTRACTISTA

1.5. Responsabilitat civil

L'empresa o professional contractista es farà càrrec dels danys que es puguin derivar directa o indirectament de la prestació del seu servei i, en cas que es produeixin, haurà d'aportar la pòlissa de responsabilitat civil corresponent.

1.6. Obligacions laborals

L'empresa o professional contractista està obligada a complir, sota la seva exclusiva responsabilitat, les disposicions vigents sobre relacions laborals, seguretat social i el compliment estricte de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals, el Reglament de serveis de prevenció (RD 39/1997, de 17 de gener) i qualsevol altra de l'òrgan de contractació les contractacions de personal que hagi d'adscriure a l'execució del contracte i acreditar la seva afiliació i alta norma de caràcter general aplicable.

L'incompliment de les obligacions d'ordre laboral o social per part de l'adjudicatari o la infracció de les disposicions sobre seguretat i higiene en el treball, no comportarà cap mena de responsabilitat per AQU Catalunya.

1.7. Deure de sigil i confidencialitat

L'empresa contractista, si escau, haurà de mantenir sigil respecte de les dades o antecedents que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte dels quals tingui coneixement en raó de l'execució d'aquest i que no siguin públic o notoris.

Quan la prestació objecte del contracte inclogui el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa contractista haurà de complir la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i a la normativa de desenvolupament, fins i tot després de finalitzada la relació contractual.

A efectes de garantir el compliment de les obligacions esmentades l'adjudicatari haurà de signar, si escau, l'acord de confidencialitat inclòs corresponent facilitat per AQU Catalunya.