

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SERVEI DE MANTENIMENT I ALLOTJAMENT DEL WEB DE L'ENERGÈTICA

Índex de continguts

1.	Introducció	3
2.	Objecte del contracte	3
3.	Especificacions genèriques	3
3.1	Característiques del servei	3
A)	Manteniment i suport	3
B)	Desenvolupament de projectes per l'Energètica	5
4.	Requisits tècnics i de seguretat	6
4.1	Hosting i migració.....	6
4.2	Actualització i manteniment.....	7
4.3	Arquitectura dels sistema	7
4.4	Web.....	7
4.5	Imatge corporativa i disseny	8
4.6	Atenció i resolució d'incidències	9
5.	Altres obligacions del proveïdor	9
6.	Propietat intel·lectual	9
7.	Garantia.....	10

1. Introducció

Energies Renovables Públiques de Catalunya, S.A.U. (d'ara endavant, L'Energètica) és una societat mercantil íntegrament participada per la Generalitat de Catalunya, constituïda el 13 de desembre de 2022, amb l'objectiu d'esdevenir una eina clau per accelerar la transició energètica a Catalunya i reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle en un 55% l'any 2030, arribant a la neutralitat d'emissions de carboni l'any 2050. L'Energètica vol fomentar un model energètic distribuït, democràtic, amb cohesió territorial i participat per la ciutadania, esdevenint un instrument públic amb capacitat inversora en la generació elèctrica, la distribució, els serveis de recàrrega del cotxe elèctric, els serveis d'emmagatzematge, els serveis d'agregació de demanda flexible, i els serveis de comercialització lligats a aquests nous models econòmics.

Com a mitjà propi de subministrament energètic, L'Energètica ha de contribuir mitjançant una política d'aprovisionament que permeti la compra d'energia renovable amb inversions en generació pròpia en terrenys i sostres propietat de la Generalitat o bé en la participació en la propietat de projectes de generació.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el servei de manteniment del lloc web de L'Energètica.

Dins l'objecte del contracte, s'hi troben incloses les prestacions detallades en el present document:

- Suport i manteniment del web
- Gestió i administració de continguts vigents
- Execució de projectes amb funcionalitats específiques
- Allotjament del servidor (Hosting)

La total direcció, control i seguiment dels serveis objecte del contracte són exclusivament de l'empresa adjudicatària, qui haurà d'atendre en qualsevol moment les instruccions i suggeriments que rebí de L'Energètica, mitjançant un responsable de l'empresa adjudicatària.

3. Especificacions genèriques

3.1 Característiques del servei

A) Manteniment i suport

Servei de programació i manteniment web

- Dins de les tasques de manteniment, millores de disseny del lloc web institucional de L'Energètica segons alguns elements quedin desfasats o inoperatius.

- Garantir una correcta adaptació responsive d'aquestes millores, tant en suport escriptori com en mòbil i tauleta, adaptant el disseny per a cada suport.
- Programació de front i backend HTML 5 garantint el màxim l'estandardització del codi i prioritzant l'escalabilitat del lloc web a través de mòduls.
- Actualització o modificació de continguts del web vigent.
- Pujada al servidor.
- Detecció i bloqueig de possible atacs de seguretat.
- Garantir el correcte compliment del que indiqui l'autoritat espanyola de protecció de dades pel que fa al sistema de rebuig o acceptació de cookies per part de l'usuari, tant si es tracta d'una gestió duta a terme pel propi proveïdor.
- Creació i adaptació de formularis.
- Millores i manteniment de la base de dades, garantint el compliment de la legislació vigent de protecció de dades.
- Garantir la correcta visualització en tots els dispositius i plataformes.
- Revisió i millora del SEO del web.
- El monitoratge actiu de la infraestructura cloud així com de la web per a la detecció precoç de qualsevol anomalia. Això inclou també una correcta programació SEU friendly i el correcte funcionament dels sistemes de mesurament amb els criteris de qualitat definits.
- La resolució de qualsevol incidència relacionada amb la programació de la web i/o infraestructura cloud, duent a terme les accions necessàries de coordinació entre equips i escalant els problemes al propi proveïdor cloud en cas necessari.
- Pel que fa específicament a la plataforma Laravel, s'ha de proporcionar un servei de suport que inclogui la resolució de qualsevol tipus d'incidència relacionada amb la tecnologia. També la valoració de la necessitat d'actualització i l'execució d'aquestes actualitzacions quan sigui necessari.
- Accessibilitat: que compleixi els requeriments d'accessibilitat *WCAG 2.0 *AA (o *AAA) en relació amb persones amb discapacitat, de totes les plantilles, així com del portal *HOME, segons Norma EN 301 549 V3.2.1 (2021-03).

L'empresa adjudicatària haurà de donar resposta a les necessitats de programació i manteniment que es plantegin durant el període de vigència del contracte, seguint els mateixos criteris definits en aquest punt.

Suport tècnic

- Resolució d'incidències.
- Gestió a través de l'usuari de l'Energètica de l'eina externa CookieBot, a fi de garantir el correcte compliment de la política de cookies del web.

- Gestió del servei Custom Search API de Google habilitat al web de l'Energètica o oferir una alternativa que ofereixi el mateix servei de cerca dins del propi web de L'Energètica.
- Gestió a través de l'usuari de l'Energètica, de l'eina Google TagManager, a fi de garantir la correcta configuració de Google Analytics.
- Suport i solució de consultes relacionades amb la configuració de Google Analytics.
- Garantir la logística efectiva per al correcte compliment i execució de les tasques segons planificació establerta (inclou coordinació amb proveïdor del servidor, equip IT de l'Energètica... etc)
- Realització d'auditories de l'estat del web, en la periodicitat establerta en els criteris automàtics.
- Lliurar cada inici d'any una còpia completa de tot el lloc web amb tots els fitxers que en formen part, respectant la mateixa estructura de directoris que té el web.
- Realitzar còpia de seguretat de les dades i aplicacions gestionades i mantingudes dins d'aquest projecte i mantenir aquesta còpia actualitzada en tot moment.
- Informes de revisió de l'accessibilitat (IRA) per compliment del RD 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs webs i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

B) Desenvolupament de projectes per l'Energètica

L'Energètica podrà sol·licitar el desenvolupament de millores al web que cregui adient. Entre aquestes, es podrà sol·licitar millores per a la implantació de noves utilitats, integracions en la pròpia aplicació o externes a aquest sistema informàtic o altres serveis.

Tota millora per part de L'Energètica haurà de seguir el següent procediment:

1. Sol·licitud del projecte per part de L'Energètica. Aquest projecte s'haurà de detallar amb tota la informació disponible i haurà d'anar acompanyada d'una descripció.
2. El proveïdor disposarà d'un termini de presentació del pressupost màxim de set (7) dies laborables des de la sol·licitud, que haurà d'incloure:
 - Pressupost d'hores del projecte a realitzar
 - Descripció detallada del projecte
 - Terminis estimats de realització
 - Documentació i formació necessària
 - Manteniment posterior

3. Una vegada finalitzats el projecte, i sempre amb el previ vistiplau del responsable del projecte, el proveïdor podrà facturar les hores registrades en el projecte.

4. Requisits tècnics i de seguretat

4.1 Hosting i migració

Hosting

El proveïdor serà responsable de garantir l'alta disponibilitat (24x7) dels serveis i dades.

- Actualment la web te un pes de 6,9GB, tot hi que es preveu que aquest augmenti pels nous projectes del 2024-2025.
- Conforme a les disposicions legals vigents en matèria de protecció de dades personals, totes les dades personals facilitades o processades en virtut d'aquest encàrrec, així com les aplicacions que correspongui es mantindran exclusivament dins dels límits de la Unió Europea (UE). L'entitat responsable de la protecció de dades es compromet a emmagatzemar, processar i mantenir totes les dades personals en servidors ubicats dins de la UE. Això garanteix la conformitat amb les lleis i regulacions de protecció de dades del RGPD, així com el compliment de les garanties de seguretat i privacitat previstes normativament.
- Per garantir la seguretat de les dades, es prendran les mesures de seguretat estàndard de la indústria, com el xifratge de dades, el control d'accés, la monitorització i l'auditoria, així com altres pràctiques de seguretat adequades. Aquestes mesures seran implementades per l'entitat responsable de la protecció de dades i es mantindran vigents, fins i tot, després de la vigència de l'encàrrec per tal d'assegurar la protecció i confidencialitat de les dades personals.
- El proveïdor serà responsable de disposar d'un pla de seguretat, actualització, backups, restauració, contingència i desastres, tant per les aplicacions com per a les dades utilitzades a la solució implementada.
- Es responsabilitat del proveïdor assegurar el correcte dimensionament dels servidors durant la vigència del contracte.
- En cas que fos necessari el canvi de proveïdor dels servidors, el proveïdor donarà totes les facilitats per realitzar-ho.

Migració del hosting actual

Serà necessari la migració de dades de un servidor a un altre, amb la seva consegüent revisió del codi, dels requisits del hosting i de la seva seguretat; la planificació de l'estratègia de migració i arquitectura Laravel, i l'execució de la migració en si, amb els testegés i seguiment necessaris per a assegurar el seu èxit complet i bon funcionament.

4.2 Actualització i manteniment

- El proveïdor ha de tenir una planificació de les actualitzacions previstes.
- Ha de garantir el manteniment evolutiu, correctiu i la actualització de totes elles.
- Garantir la gestió i el manteniment dels sistemes que donen suport a les eines implementades.
- I garantir la implementació relacionada amb canvis legals del marc jurídic que afectin les eines.

Per tal de garantir el correcte funcionament de l'eina, el proveïdor haurà de fer un preavís de mínim 24h abans de qualsevol actualització que afecti al funcionament del web. Aquesta mai podrà ser en horaris de màxim transit.

4.3 Arquitectura dels sistema

Actualment l'arquitectura del web de l'Energètica esta desenvolupada en la plataforma Laravel com entorn de treball, usant PHP 8+ com a llenguatge de programació i MySQL per a la base de dades.

Per a la maquetació web s'utilitza HTML 5 i per a la millora d'experiència de l'usuari jQuery en el navegador.

Actualment es compleix amb els requeriments d'accessibilitat *WCAG 2.0 *AA (o *AAA) en relació amb persones amb discapacitat, de totes les plantilles, així com del portal *HOME, segons Norma EN 301 549 V3.2.1 (2021-03).

El component CMS (Sistema de gestió de continguts) ha de garantir:

- Permetre la edició gràfica i amigable del contingut del web per a la introducció d'articles, notícies i altres continguts
- Adaptabilitat a les diferents plataformes mòbils.

4.4 Web

El web sempre haurà de complir, com a mínim, els següents requeriments tècnics:

- Accessibilitat: que compleixi els requeriments d'accessibilitat *WCAG 2.0 *AA (o *AAA) en relació amb persones amb discapacitat, de totes les plantilles, així com del portal *HOME, segons Norma EN 301 549 V3.2.1 (2021-03).
- El disseny de la web ha de ser “*responsive”, de manera que la seva visualització i gestió d'usuari siguin adaptades per a diferents dispositius, mòbils, tauletes, PC de sobretaula, etc.

- El web ha de funcionar correctament, com a mínim, en els navegadors Google Chrome, Firefox, Safari i Internet Explorer/*Edge, tant per a escriptori com per a mòbils/tauletes.
- El disseny del web ha de passar els tests de validació *w3c:
 - o HTML: <https://validator.w3.org/>.
 - o Links: <https://validator.w3.org/checklink>
 - o *Css: <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>
- Ha de definir-se i seguir-se una guia d'estil de programació i demostrar que s'ha seguit aquest estil, que l'Energètica ha d'aprovar expressament.
- Ha d'aportar-se documentació per a facilitar el traspàs del codi.
- Assegurar la base de dades amb els nivells de protecció necessaris per al compliment del nou reglament de protecció de dades *GDPR.
- Ha de complir amb els requisits Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, permetent la implementació de Tractament de Dades de Caràcter Personal, Avís legal, condicions d'ús, política de cookies, política de privacitat ampliada, etc.
- Ha de tenir una *CMP (*Cookie *Consent *Platform) d'acord amb la regulació.
- Aquest projecte ha de contemplar la web en 3 idiomes principals (català, castellà i anglès).
- La web està dissenyada i programada amb Laravel com entorn de treball i PHP 8+ com a llenguatge de programació i MySQL per les bases de dades.
- Es requereix tenir un *log d'enviaments de la web a les diferents *APIs per a poder rastrejar possibles errors i evitar pèrdues d'informació en casos d'error o desconnexió amb alguna *API.

4.5 Imatge corporativa i disseny

La web haurà de tenir un disseny coherent amb les directives de l'Energètica i serà '*responsive' i adaptable a diferents dispositius.

- Estructura flexible i modular amb l'objectiu que pugui actualitzar-se i evolucionar amb el temps en funció de les necessitats i demandes detectades.
- Organització, potenciació dels continguts i posicionament de la informació.
- Nivell d'accessibilitat *AA (segons l'estàndard *WAI).
- Programació estructurada respectant les polítiques de posicionament SEO.

- Definició i implementació de configuracions de Google *Analytics i GA4, amb la finalitat d'obtenir dades analítiques i realitzar un seguiment estadístic de l'ús del portal.
- Definició i implementació de la política de Cookies.
- Web “*responsive”, accessible des de qualsevol dispositiu mòbil (mòbil, tauleta, *smart TV...)

4.6 Atenció i resolució d'incidències

El licitador ha de disposar d'un servei d'atenció 24 hores els 7 dies de la setmana.

Per a la resolució d'incidències, el proveïdor haurà de facilitar al inici del projecte un telèfon d'atenció als usuaris, un correu electrònic on dirigir les incidències i un horari d'atenció a les mateixes.

L'atenció d'incidències seran en un termini màxim de 48h, en cas d'incidències greus l'atenció serà màxim en 24h.

5. Altres obligacions del proveïdor

- Per assegurar la continuïtat d'utilització del sistema informàtic i de les bases de dades, en el supòsit de tancament o fi d'activitat del proveïdor, ha de garantir la cessió dels drets d'ús del gestor de continguts el qual està basat el portal web de L'Energètica a una altra empresa que es pugi responsabilitzar.
- Servei multidisciplinari de professional (disseny, desenvolupament, arquitectura web... etc)
- Reportar les hores dedicades indicant la naturalesa del projecte i/o la tasca realitzada durant el període de vigència del contracte.
- L'empresa adjudicatària assistirà a reunions a convenir i sense cost addicional per tal de fer seguiment del servei, controlar les tasques planificades i, si s'escau, dur a terme sessions de formació vinculades a noves funcionalitats que sorgeixin o nous sistemes/procediments de gestió de contingut al llarg de la vigència del contracte.
- Informes de revisió de l'accessibilitat (IRA) per compliment del RD 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs webs i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

6. Propietat intel·lectual

L'empresa adjudicatària cedirà a L'Energètica gratuïtament i amb caràcter d'exclusiva, sense límit de temps i per a tot l'àmbit territorial universal, els drets d'explotació de la propietat intel·lectual de la documentació que en el seu cas pugui generar-se en l'execució del contracte,

en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa l'explotació en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (actualització, traducció, i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

L'empresa adjudicatària cedirà també la propietat dels suports de les obres. La cessió en exclusiva en els termes que estableix el paràgraf precedent s'efectua també als efectes de L'Energètica, com a cessionària en exclusiva dels drets d'explotació dels drets d'autor de les creacions realitzades amb relació a les actuacions objecte del contracte (dibuixos, logotips, textos, eslògans, gràfics i similars), pugui enregistrar-los, si s'escau, com a titular dels drets de la propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

La cessió de drets prevista en aquesta clàusula s'aplicarà també en el cas d'elements creats o produïts (fotografies digitals i similars) per persones o empreses que hagin estat subcontractades per l'empresa adjudicatària, en el seu cas, i a aquest efecte, haurà d'acreditar la cessió esmentada.

A més, l'empresa adjudicatària assumeix l'obligació de respondre i indemnitzar contra tota responsabilitat de qualsevol naturalesa originada o relacionada amb reclamacions que L'Energètica pugui rebre sobre el fet que l'explotació dels treballs, peces, icones, materials i en general qualsevol creació produïda amb relació al contracte, infringeixin drets de propietat intel·lectual i/o industrial de tercers. L'adjudicació de la prestació del present servei implica la formalització de les cessions previstes en aquest apartat.

7. Garantia

L'execució d'aquestes especifica en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Perquè així consti, signa electrònicament el present document.

Randa Najjari Jamal
Directora ERP
Energies Renovables Públiques de Catalunya S.A.U.