



EXPEDIENT PX SERV 46_23 (2023/00027168D)

**PLEC TÈCNIC DEL CONTRACTE DE SERVEI DEL PORTAL WEB www.GavaCiutat.cat
DE L'AJUNTAMENT DE GAVÀ (LOT 1)**

Còpia electrònica de document - CSV: 14614150207573134036 . Original



Índex

1-ANTECEDENTS.....	3
2- OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
3- RELACIÓ DE SERVEIS A REALITZAR.....	3
3.1. Gestió del servidor.....	3
3.2. Actualitzacions.....	3
3.3. Optimització web i SEO On page.....	3
3.4. Contingut Web.....	4
3.5. Usabilitat i accessibilitat.....	4
3.6. Seguretat.....	4
3.7. Feines de seguiment.....	5
3.8. Assistència tècnica.....	5
4 LLOC DE LES PRESTACIONS DELS SERVEIS.....	6
5. PERSONAL ADSCRIURE AQUEST CONTRACTE.....	6
6.- MEMÒRIA ANUAL I CERTIFICACIÓ DE LES PRESTACIONS DELS SERVEIS.....	7
7.-SEGUIMENT I CONTROL EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	7
8.-DRETS I OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA.....	8
9.TRASPÀS DE DOCUMENTACIÓ A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE.....	9



1-ANTECEDENTS

El web municipal és un mitjà d'informació de servei, de l'activitat municipal i els esdeveniments propis de la ciutat. Eina essencial que requereix suport informàtic i no pot interrompre's.

2- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la contractació d'una empresa que presti suport, manteniment, actualització i reparació d'incidències del portal www.GavaCiutat.cat i, en concret, dels serveis que es detallen en el punt 3 d'aquest plec.

3- RELACIÓ DE SERVEIS A REALITZAR

L'empresa contractista, respecte de les pàgina web gavaciutat.cat haurà de realitzar el següents treballs:

3.1. Gestió del servidor

- El hosting està allotjat al datacenter de l'Ajuntament de Gavà, a un servidor virtual
- Aquest servidor té el gestor de continguts LIFERAY versió 7.2.1 i sistema operatiu versió Linux Debian 10
- Es donarà accés VPN amb usuari nominal per la gestió del servidors

3.2. Actualitzacions

- Actualització obligatòria de pegats DE SEGURETAT del gestor de continguts LIFERAY i del sistema operatiu, per evitar ciberatacs.
- Gestió/ renovació del domini i del hosting (pagament a càrrec de l'Ajuntament).
- Manteniment tècnic de funcionalitats i serveis proporcionats pel portal web actual i verificació de les compatibilitats navegadors (cross browser).
- Actualització de pàgines dissenyades (HTML + CSS + JS)
- Optimitzar el portal per millorar la velocitat de càrrega.

3.3. Optimització web i SEO On page

- Resoldre els errors i aplicar millores des del punt de vista SEO que es detectin.

Ajuntament de Gavà



- Reduir el pes de les imatges carregades per millorar la velocitat web.
- Definir meta títols, meta descripcions i descripcions per millorar el posicionament en buscadors de les pàgines de la web.
- Optimitzar el codi web.

3.4. Contingut Web

- Feines de creació de noves plantilles i modificació d'algunes de les ja existents.

El número de plantilles noves a l'any incloses seran de 5, el licitador podrà oferir un nombre superior en la seva oferta.

- Nous dissenys de pàgines amb un mínim de 3, en els que no aparegui el cercador com és el disseny actual. Això inclou també la resolució d'incidències relacionades amb la programació de la pàgina (eliminació d'elements del peu pàgina, reordenació d'alguns elements, etc). Aquest numero de nous dissenys es podrà augmentar en l'oferta presentada pel licitador
- Consumir WEBSERVICES (WS) proporcionats pels Serveis informàtics de l'Ajuntament de Gavà com poden ser: agenda, cens, directori, etc i totes les modificacions futures. Sobretot, afegir criteris de cerca sobre aquestes consultes. En aquest consum de WS, s'ha de contemplar la cerca, com ja s'ha dit, i la paginació dels resultats. El format preferent serà JSON.

3.5. Usabilitat i accessibilitat

- Garantir la correcta integració del servei de Google Analytics i les futures modificacions que faci Google sobre aquest servei.
- Gestió de galetes: el web haurà d'incloure una finestra emergent que informará sobre l'ús de galetes que es realitzi. Aquesta finestra haurà de situar-se en un lloc visible sense obstaculitzar la navegació, especialment des de dispositius mòbils. Aquesta gestió de galetes haurà de diferenciar entre les galetes estadístiques i les tècniques. L'usuari podrà escollir.
- Adaptar la web als paràmetres d'accessibilitat que estableix la normativa.

3.6. Seguretat

- Pegats DE SEGURETAT del gestor de continguts LIFERAY i del sistema operatiu actualitzats per evitar ciberatacs. (Vegeu punt 3.2)
- Davant un problema de seguretat provocada per algun dels sistemes que integri la web o davant algun altre *bug* del propi Content Management System, l'empresa

contractista es compromet a informar sobre el estat de reparació del mateix o la pròpia aplicació de pegats, en un termini de 48 hores si existeix el pegat, sinó cal valorar amb l'equip directiu del projecte davant els riscos que cal assumir o el protocol a aplicar per reduir el risc.

- Les còpies de seguretat del web van a càrrec del Serveis Informàtics de l'Ajuntament de Gavà. L'empresa contractista haurà d'informar sobre canvis en l'execució de les còpies de seguretat.

3.7. Feines de seguiment

- Elaboració d'un informe mensual de visites i interacció dels usuaris al web GavàCiutat.cat i reunió bimensual amb l'equip de comunicació perquè l'empresa expliqui i doni recomanacions sobre com millorar el SEO o altres aspectes detectats.
- Elaboració d'un manual d'ús per a l'edició de les diferents pàgines del portal –incloent home, home de minisites, pàgines interiors, etc.

3.8. Assistència tècnica

- El servei d'assistència tècnica s'ha de prestar de forma continuada i en l'horari de dilluns a divendres de 9 h a 19 h, tret de casos específics detallats en aquest punt.
- Temps de resposta. En aquest període de manteniment, s'estableixen dos nivells de resposta:
 - Les incidències de funcionament del gestor de continguts hauran de ser ateses abans de 4 hores des de la seva comunicació i resoltes en el següent dia laborable.
 - Si la incidència afecta a la disponibilitat o integritat de la pàgina web 100%, haurà de ser atesa abans de 2 hores des de la seva comunicació i resoltes amb dedicació immediata (festius inclosos).

Aquesta premissa també s'aplicarà en cas que la incidència afecti la home page o les pàgines següents:

<https://www.gavaciutat.cat/ca/l-alcaldessa>

<https://www.gavaciutat.cat/ca/ajuntament/consistori>

<https://www.gavaciutat.cat/ca/ajuntament/cartipas-organitzacio-politica>

<https://www.gavaciutat.cat/ca/actualitat/notes-de-premsa/>

<https://www.gavaciutat.cat/ca/noticies>

En el cas d'incompliment del temps de resposta:

- Si la demora és entre dos hores i quatre donarà lloc a la imposició de penalitats lleus

- Si la demora és en més de quatre hores comportarà la imposició de penalitat greu.

- L'empresa contractista prestarà un servei eficient d'atenció i resolució de dubtes tècnics i funcionals per part del client.
- A la finalització del contracte l'empresa contractista facilitarà a la nova empresa tota aquella informació requerida per el traspàs del manteniment.

No obstant això, i quant a l'anterior relació en què es detallen els serveis a prestar, s'adverteix expressament a les empreses interessades que aquesta és merament informativa i no és possible determinar amb exactitud les tasques que s'han de portar a terme en aquesta licitació i que, per tant, aquestes tenen el caràcter d'aproximació.

En conseqüència d'això, l'Ajuntament de Gavà ostenta la prerrogativa d'exigir i l'empresa contractista l'obligació de comprometre's a prestar tots aquells serveis no inclosos en la relació anterior, sempre que estigui relacionat amb l'objecte d'aquesta licitació i sigui necessari, per garantir l'objecte del contracte.

4 LLOC DE LES PRESTACIONS DELS SERVEIS

La totalitat dels serveis objecte d'aquest contracte es podrà de realitzar des de les instal·lacions de l'empresa contractista.

5. PERSONAL ADSCRIURE AQUEST CONTRACTE

Els licitadors han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals mínims següents:

- Un dissenyador amb titulació universitària en Tecnologia de la informació (TI), disseny gràfic, disseny industrial, o estudis relacionats i 4 anys d'experiència.
- Un tècnic de sistemes Linux amb titulació universitària en TI i 4 anys d'experiència.
- Un consultor SEO amb 2 anys d'experiència
- Un especialista en Liferay 2 anys d'experiència.

S'haurà d'acreditar els perfils professionals mitjançant:

- Currículum vitae del personal destinat a l'execució del contracte.
- Si s'escau, les titulacions requerides

Els canvis o suplències del personal assignat al contracte seran comunicats a l'Ajuntament de manera immediata, fent constar la durada estimada del canvi o suplència. Es farà arribar

el currículum i la documentació acreditativa de la solvència mínima de la persona substituïda al responsable del contracte de l'Ajuntament, que haurà de donar el vistiplau.

Sense perjudici dels mitjans personals descrits anteriorment, els licitadors han de disposar d'una organització amb elements suficients per a la deguda execució del contracte. Així mateix, hauran de comptar amb l'habilitació empresarial o professional que, si escau, sigui exigible per a la realització de l'activitat o la prestació que constitueixi l'objecte del contracte.

6.- MEMÒRIA ANUAL I CERTIFICACIÓ DE LES PRESTACIONS DELS SERVEIS

L'Ajuntament de Gavà ha de registrar les activitats que s'han portat a terme en la pàgina web objecte del contracte.

Per aquesta raó, és necessari que l'empresa contractista presenti al registre electrònic, **entre els dies 1 i 31 de desembre de cada any**, inclòs en cas d'una eventual pròrroga de l'Ajuntament:

- Una **memòria de caràcter anual**, en la que es relacionin les incidències tècniques registrades (d'acord amb l'apartat 3.8 d'aquest plec) al llarg del període en vigor.

Per cadascuna d'elles s'haurà d'indicar: Descripció de la incidència, afectacions generades, data de la resolució i qualsevol altra observació que l'empresa contractista vulgui manifestar.

- Una **certificació** conforme s'han realitzat les tasques que es detallen en l'apartat tercer d'aquest plec

A efectes de forma, la memòria i certificació queda subjecte a les següents **instruccions**:

- S'haurà de lliurar en un únic fitxer en format pdf. i degudament signat electrònicament.

L'Ajuntament de Gavà es reserva el dret a demanar una nova memòria i/o certificat o bé millorar el presentat (en ambdues situacions en el termini de 10 dies hàbils) quan quedi palès que no s'ajusta al contingut establert en aquesta clàusula o bé no es determina amb exactitud quina ha sigut l'execució del servei.

7.-SEGUIMENT I CONTROL EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els licitadors hauran de garantir el compliment dels requisits i obligacions que s'exigeixen en aquest plec.

Ajuntament de Gavà



Per a la coordinació general del servei l'empresa contractista designarà les persones representants que seran els responsables davant l'Ajuntament amb la finalitat de fer el seguiment del servei avaluant el grau de compliment, resoldre les possibles incidències en relació al desenvolupament del contracte, informar i traslladar a l'empresa contractista les consideracions, instruccions protocols i procediments de l'Ajuntament, tot assegurant la seva aplicació efectiva en la organització i en la prestació del servei.

L'Ajuntament designarà també una persona responsable, encarregada de la coordinació general necessària per al bon funcionament dels servei i el seguiment de l'estat d'execució en cada moment.

El responsable del contracte té la facultat de convocar al personal adscrit al servei i/o als responsables de l'empresa a dependències municipals per tractar qualsevol assumpte que repercuteixi en la correcta execució del serveis, tantes vegades com consideri adient durant la vigència del contracte i/o a l'eventual pròrroga, a fi i efectes de puntualitzar i clarificar aspectes necessaris per una correcta execució del mateix.

Es podrà aixecar acta del contingut de la reunió, amb indicació expressa dels acords adoptats en compliment de la correcta execució del contracte que, en cap cas, suposarà una modificació de les condicions que s'estableixen als plecs que regeixen la present licitació.

S'estableixen dues tipologies de reunió (preferent per videoconferència):

- **Les ordinàries**
- **Les urgents.**

Si la reunió **és ordinària** el responsable proposarà en la convocatòria un mínim de dues dates i l'empresa contractista, en el seu escrit de resposta que s'ha de produir com a màxim dos dies naturals, haurà d'indicar quina de les dues és la més idònia per reunir-se.

Si la reunió té **caràcter urgent** es convocarà automàticament, al personal que es descriu en la convocatòria, al segon dia hàbil. En cas que no es rebi resposta en el cas de les reunions ordinàries es celebrarà el dia que l'Ajuntament decideixi i la seva inassistència serà causa de penalitat, d'acord amb el que s'estableixi al plec de clàusules administratives.

La durada de les reunions serà proporcional al tema al tractar, aquestes reunions estaran incloses dintre del contracte i no tindrà cap cost afegit per l'Ajuntament.

La empresa contractista ostentarà el dret de convocar al responsable del contracte o d'altres empleats públics de l'Ajuntament, prèvia acceptació d'aquest i en les dates que ells estableixin. En aquest cas, també estaran incloses dintre del contracte i no tindrà cap cost afegit per l'Ajuntament.

8.-DRETS I OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'empresa contractista haurà de portar a terme la prestació objecte del present contracte amb l'estricta subjecció a aquests plecs, amb la deguda diligència i assumint, entre altres, les obligacions següents:

- Garantir el correcte funcionament de la pàgina web gavaciutat.cat objecte de la present licitació.
- Disposar d'un pla d'avisos i substitucions que garanteixi el servei d'assistència tècnica
- Presentar la memòria anual i la certificació de les prestacions dels serveis, en els termes establerts en aquest plec.
- Acceptar l'obligació de comprometre's a prestar tots aquells serveis no inclosos en el punt 3 d'aquest plec, sempre i quan estigui relacionat amb l'objecte d'aquesta licitació i sigui necessari, per garantir l'objecte del contracte.
- Facilitar a l'Ajuntament de Gavà un número de telèfon per incidències.
- Facilitar a l'Ajuntament de Gavà una adreça de correu electrònic per comunicar-se de forma ràpida i efectiva amb l'empresa contractista
- Comunicar a la responsable del contracte qualsevol canvi que es produeixi tant en els telèfons descrits en el punt anterior com en les adreces de correu abans esmentades.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per a executar, amb la deguda eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Designar un responsable del contracte, indicant el càrrec que ostenta dins de l'empresa, per tal de canalitzar totes les relacions derivades d'aquest contracte.
- Comunicar per escrit a l'Ajuntament qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Dret a conèixer i ser escoltat respecte de les observacions que es formulin en relació al compliment de la prestació contractada (art. 311.7 LCSP).
- Durant la vigència del contracte, i en especial a l'extinció d'aquest, garantir a l'Ajuntament de Gavà poder accedir i fer ús de la web.
- En qualsevol cas d'extinció contractual, procedir al traspàs de documentació en els termes del present plec.

9. TRASPÀS DE DOCUMENTACIÓ A L'EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

La **propietat de la informació, en qualsevol suport** (paper, informàtic, entre d'altres), **és exclusiva de l'Ajuntament de Gavà**. En conseqüència, i en tots els casos d'extinció contractual, l'empresa contractista haurà de tornar a l'Ajuntament les dades de caràcter personal i també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament de la present licitació **sense cap cost** en el termini de 15 dies des de la extinció contractual.



El lliurament es realitzarà mitjançant un *pen drive*USB, que l'Ajuntament copiarà en el seu sistema informàtic, i que posteriorment guardarà i conservarà, sense efectuar cap modificació en el seu contingut, per un període mínim de 5 anys. Si es detecta qualsevol amenaça informàtica o que posi en perill el sistema informàtic de l'Ajuntament, l'empresa contractista lliurarà novament tota la informació i amb un nou *pen drive*USB, que rebrà el mateix tractament que l'anterior.

En ambdues situacions, i revisada la documentació, si s'informa que el traspàs s'ha efectuat de forma incorrecta, manca documentació o no s'ha fet entrega de la mateixa, l'Ajuntament emetrà un requeriment a l'empresa amb el detall de la informació a lliurar, que haurà de ser respòs i atès en el termini màxim de 3 dies hàbils.

Cap de Premsa i Comunicació