

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL MANTENIMENT DE LES PÀGINES WEB DEL PATRONAT DE TURISME DE LA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA

1. Antecedents

El Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona (PTDT) vol potenciar els canals online per a difondre els atributs i atractius de les marques Costa Daurada i Terres de l'Ebre, Reserva de la Biosfera a tots els mercats emissors de referència.

El principal canal de comunicació online amb aquests mercats són les pàgines web <https://terresdelebre.travel/> i <https://costadaurada.info/> doncs són la carta de presentació d'ambdues destinacions i una eina de contacte directe de l'usuari amb el Patronat. Les pàgines web ben dissenyades i optimitzades, poden ajudar a millorar el posicionament de Terres de l'Ebre, Reserva de la Biosfera i la Costa Daurada als motors de cerca i, per tant, augmentarà la seva visibilitat online.

Comptar amb una presència online sòlida és fonamental pel Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona. Per això, s'està treballant en la licitació de la creació de dues noves pàgines web que permetrà que les dues destinacions millorin el seu abast i la seva imatge al món digital.

Mentre s'inicia aquesta licitació, el PTDT té la necessitat de contractar el manteniment tècnic programari, per continuar oferint aquest servei de forma correcta.

Aquest manteniment tècnic de les pàgines web del Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona consisteix en la modificació, revisió, actualització de programari, incorporació de novetats tècniques que millorin la usabilitat, navegabilitat, càrrega de les pàgines, posicionament online i eficiència comunicativa de les pàgines.

A més, donat que al gener de 2025 Drupal 7 deixarà d'oferir actualitzacions, es vol fer especialment incís en les actualitzacions del nucli de Drupal i de PHP perquè les pàgines continuïn essent funcionals i es facin les actuacions preventives necessàries per evitar que puguin ser susceptibles d'atacs. Necessitem pro activitat, anticipació, autonomia i assessorament en aquestes tasques.

Es requereix contractar aquestes feines a una empresa experta de les eines de gestió informàtica de webs ja que és necessari tenir uns coneixements tècnics específics.

2. Objecte del contracte

L'objecte és la contractació del servei de manteniment de les pàgines web de les Terres de l'Ebre <https://terresdelebre.travel/> i la Costa Daurada <https://costadaurada.info/>.

3. Necessitats que cal satisfer

Es necessita realitzar accions de manteniment i preventives (actualitzacions Core, mòduls, seguretat) per actualitzar Drupal 7 en les dues pàgines web i les actualitzacions de seguretat de la pròpia comunitat.

És imprescindible tenir les actualitzacions del nucli de Drupal 7 i de PHP al dia (a més d'altres recursos de sistema necessaris) perquè les pàgines web continuïn essent funcionals al 100%, millorin el rendiment i disminueixin el risc de vulnerabilitat passat el gener de 2025 que és la data que Drupal 7 deixarà d'oferir actualitzacions. Ara la versió del nucli de Drupal és la 7.98 i la versió PHP recomanada és la 8.x (tot i que temporalment, en cas d'incompatibilitats importants de mòduls, pot quedar-se amb una 7.4).

Cal portar a terme una feina en paral·lel per tenir sempre l'última versió del nucli, l'última versió del PHP, i altres recursos del sistema. No serà necessari fer còpies de seguretat periòdiques, doncs aquesta tasca la realitza el departament de Sistemes de l'Àrea de Tecnologies de la Informació i Comunicació de la Diputació de Tarragona.

En aquest servei també s'hauran d'incloure possibles tasques de manteniment i modificacions rutinàries que es puguin requerir com millores de disseny, tècniques, suport gràfic, suport de continguts, evolucions del projecte, resolució d'incidències i actualització l'última versió operativa de les webs.

El Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona aportarà els elements videogràfics, sonors, texturals i traduccions.

4. Característiques del servei a prestar

Per donar compliment a l'objecte del contracte l'adjudicatari haurà de prestar els serveis següents:

- Accions de manteniment per actualitzar el Drupal 7.
- Accions preventives pel Drupal 7. Es requereix pro activitat, anticipació, autonomia i assessorament en aquestes tasques.
- Disposar sempre de l'última versió del nucli, PHP i altres recursos
- Donar suport en les tasques de manteniment
- Resoldre totes les incidències que sorgeixin en el transcurs del contracte relacionades amb el manteniment rutinari, amb el Drupal o d'altres.

5. Procediment a seguir

Per les accions de manteniment, preventives per actualitzar el Drupal 7, última versió del nucli, PHP i altres recursos:

Cal que l'empresa faci una revisió semestral per les actualitzacions funcionals. Les actualitzacions de seguretat s'han d'aplicar de manera immediata.

L'empresa treballarà els canvis i les actualitzacions en local o en un servidor propi. L'actualització de Drupal, mòduls i altres funcionalitats, serà a càrrec de l'empresa contractada coordinadament amb els protocols particulars que estableixi el departament de Sistemes de l'Àrea de Tecnologies de la Informació i Comunicació de la Diputació de Tarragona.

S'ha d'establir aquesta coordinació amb Sistemes per disposar d'una còpia de seguretat de la base de dades, per desplegar el PHP o altres recursos als servidors, accedir a fer les actualitzacions i transferir les funcionalitats o canvis de disseny.

Per la resta de tasques de manteniment i resolució d'incidències:

El Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona, contactarà amb l'empresa contractada via mail per traslladar la tasca a resoldre. L'empresa contractada donarà resposta en els terminis detallats en el punt 6 i informará al PTDT que la tasca està resolta per correu electrònic.

Es requereix tenir un únic interlocutor de l'empresa contractada per contactar des del Patronat o un per marca turística.

6. Condicions

- **Temps de diagnòstic, resposta i resolució d'incidències i tasques de manteniment**

Tipus de peticions:

Tasques de manteniment: Les tasques més rutinàries es resoldran abans de complir les 72h de la recepció de la petició. Aquelles relacionades amb millores de disseny i suport gràfic, es donarà una setmana per resoldre-les.

Incidència crítica: Caiguda total o parcial del sistema productiu que impedeix que es proporcioni el servei, afectant la disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats crítiques del sistema. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència greu, a efectes de la gestió del servei.

Incidència greu: La incidència afecta a l'entorn de manera parcial provocant limitacions importants (no crítiques) en l'ús del sistema o de les seves funcionalitats.

Incidència normal: qualsevol altra incidència que afecti lleument o parcialment les funcions habituals de l'entorn.

Franges de temps:

Temps de resposta: És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

Temps de diagnòstic: És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema.

Temps de resolució: És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

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

Resolució d'incidències	Temps màxim de resposta	Temps màxim de diagnòstic	Temps màxim de resolució
Incidència crítica	4 hores	2 hores	6 hores
Incidència greu	8 hores	4 hores	10 hores
Incidència normal	24 hores	8 hores	18 hores
Tasques de manteniment	24 hores	8 hores	72 hores

La resolució de les incidències es comunicaran via correu electrònic dins l'horari laboral del Patronat, de dilluns a divendres de 8 h. a 15 h., tot tenint en compte el calendari de festivitats de Catalunya.

No obstant això, en el cas d'incidències qualificades de crítiques, el proveïdor estarà obligat a tancar-les correctament en el temps màxim previst.

La resolució final d'una incidència haurà de ser validada pel Patronat.

- **Informe de seguiment**

Mensualment, l'empresa reportarà al Patronat el resum de totes les actuacions realitzades per cada pàgina web objecte d'aquest contracte, així com la relació d'hores de dedicació que s'hagi emprat.

- **Obligacions generals**

En finalitzar el contracte, l'adjudicatari lliurarà qualsevol clau d'administració del programari relacionat amb el lloc web objecte del contracte (claus d'administrador de Drupal, base de dades, etc...) i d'utilitats de tercers (Google, Embedly, etc).

7. Solvència

8.1 S'haurà d'acreditar l'experiència en projectes similars en l'àmbit de l'objecte del contracte amb entitats públiques i/o privades. Caldrà acreditar un mínim de 6 actuacions de valor superior a 8.000,00 € (IVA exclòs) cadascun d'ells en els darrers 3 anys.

8.2 Equip mínim: haurà de comptar entre el seu personal amb un mínim d'1 tècnic amb titulació mínima de grau que ha d'acreditar necessàriament l'experiència següent:

- Realització de com a mínim 6 similars als de l'objecte del contracte en els darrers 3 anys.

Aquest tècnic haurà de ser el responsable de la coordinació del servei.

En tots els casos el mitjà d'acreditació serà:

- Quan els treballs s'hagin realitzat per encàrrec del sector públic, certificat de bona execució expedit per l'administració contractant. Quan els treballs s'hagin realitzat per un subjecte privat, mitjançant un certificat emès per aquest.

8. Tipus base de licitació

El preu de la quota de manteniment s'ha calculat agafant com a referència comandes similars d'anteriors anys.

	Hores estimades / any		Pressupost		
	Preu / hora	Hores / marca turística	Sense IVA	IVA (21%)	Total
Quota de manteniment	40 €/h	125h	5.000,00 €	1.050,00 €	6.050,00 €

Pressupost màxim de licitació: 10.000,00 € (IVA exclòs)

Terres de l'Ebre:

Base imposable 5.000,00 €

IVA (21%) 1.050,00 €

Costa Daurada:

Base imposable 5.000,00 €

IVA (21%) 1.050,00 €

9. Durada

El contracte tindrà una durada de 12 mesos a comptar des de la data de formalització del contracte.

10. Criteris de valoració

10.1 Oferta econòmica: fins a 50 punts

Es valorarà assignant la puntuació segons la següent fórmula:

$$\text{Puntuació} = (\text{PBL-Preu oferta que es Puntua}) / (\text{PBL-Preu oferta més econòmica}) * 50$$

10.2 Millora en el temps de resposta, diagnosi i resolució de les incidències crítiques i greus: fins a 30 punts

Si el temps màxim de resposta d'una incidència crítica o greu és:

- 2 h: 6 punts
- 5 h: 10 punts

Si el temps màxim de diagnosi d'una incidència crítica o greu és:

- 1 h : 6 punts
- 2 h : 10 punts

Si el temps màxim de resolució d'una incidència crítica o greu és:

- 4 h : 6 punts
- 7 h : 10 punts

10.3 Experiència addicional: fins a 20 punts

Es valorarà l'experiència professional addicional a la requerida com a mínima per part del responsable de la coordinació.

Per cada contracte o treball de característiques similars a la de l'objecte del contracte realitzat en els darrers 5 anys, per un import igual o superior a 10.000,00 € (IVA exclòs) cadascun d'ells, 5 punts fins a un màxim de 20 punts.

En tots els casos el mitjà d'acreditació serà:

- Quan els treballs s'hagin realitzat per encàrrec del sector públic, certificat de bona execució expedit per l'administració contractant. Quan els treballs s'hagin realitzat per un subjecte privat, mitjançant un certificat emès per aquest.

11. Documentació a presentar per part dels licitadors

Les empreses interessades en l'adjudicació del contracte hauran d'elaborar i presentar una oferta que ha d'incloure:

1. ANNEX 1. Oferta econòmica detallada per conceptes.
2. Una proposta tècnica que garanteixi tots els punts exposats en els apartats 4, 5 i 6 d'aquest plec.
3. Pla de treball que especifiqui els recursos tècnics, materials i personals que permetin garantir la viabilitat del projecte.
4. Designació d'un responsable de l'execució del contracte i perfil professional.
5. Certificats de bona execució si s'escau per acreditar l'experiència addicional.
6. Solvència
7. Declaració responsable conforme s'està facultat per a subscriure aquest contracte, d'acord amb el que preveu l'article 65 de la LCSP i que no incorri en cap de les prohibicions de contractar recollides a l'article 71 de la LCSP.

12. Demora en l'execució

Quan el contractista, per causes imputables a aquest, hagi incorregut en demora respecte al compliment del terminis parcials previstos a l'apartat 6 o d'acord amb les millores ofertes per l'adjudicatari, l'Administració podrà optar, ateses les circumstàncies del cas, per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitats diàries en la proporció de 0,60 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte, IVA exclòs.

Cada vegada que les penalitats per demora assoleixin un múltiple del 5% del contracte (IVA exclòs) l'òrgan de contractació estarà facultat per procedir a la resolució d'aquest o acordar la continuïtat de la seva execució amb la imposició de noves penalitats.

13. Forma de pagament

Es presentarà mensualment, a cada marca turística del Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona, un document amb el detall de totes les actuacions fetes, persona del Patronat qui les ha encarregat, hores invertides i cost per hora.

Quan aquest document s'hagi validat des del PTDT, es podrà lliurar la factura electrònicament.

- Els codis DIR3 del Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona – Costa Daurada són:
Oficina comptable: LA0000103
Òrgan gestor: LA0000103
Unitat tramitadora: GE0001138
- Els codis DIR3 del Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona – Terres de l'Ebre són:
Oficina comptable: LA0000103
Òrgan gestor: LA0000103
Unitat tramitadora: GE0001140

14. Confidencialitat de la informació

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment d'aquest contracte, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la de l'execució del contracte, ni tampoc cedir a altres ni tant sols a efectes de conservació.

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment del que disposa la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals y garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

15. Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs que es facin a l'empara d'aquest contracte pertany al Patronat de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia. L'accés a la informació o productes protegits per la propietat intel·lectual necessaris per desenvolupar el treball no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia. L'adjudicatari accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec

correspon únicament i exclusiva al Patronat. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de cedir al Patronat tota la documentació, claus d'accés i/o material generat durant el desenvolupament de l'objecte del contracte.

Els drets que obtindrà el Patronat no estaran limitats temporalment ni territorialment. Els podrà exercir en el sentit i amb tot l'abast indicat als articles 18 a 21 del vigent Text refós de la Llei de propietat intel·lectual, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, determinant els usos que en podran fer terceres persones.

L'empresa adjudicatària haurà de respectar el caràcter confidencial d'aquella informació a la qual tingui accés amb ocasió de l'execució del contracte, que per la seva pròpia naturalesa hagi de tractar-se com a tal. Aquest deure es mantindrà també amb posterioritat a la resolució de la relació contractual. Els productes i la imatge del Patronat no podran ser utilitzats per l'adjudicatari excepte per informar de treballs efectuats.

