

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE DISSENY, DESENVOLUPAMENT, IMPLANTACIÓ, POSADA EN FUNCIONAMENT I MANTENIMENT DE LA WEB CORPORATIVA DE LA FUNDACIÓ i2CAT

i2CAT Foundation

The Internet Research Centre
C/ Gran Capità 2-4, Edifici Nexus I
2a planta, 08034 Barcelona



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE DISSENY, DESENVOLUPAMENT, IMPLANTACIÓ, POSADA EN FUNCIONAMENT I MANTENIMENT DE LA WEB CORPORATIVA DE LA FUNDACIÓ i2CAT

1. OBJECTE DE LA LICITACIÓ

Aquest plec té per objecte la contractació dels serveis de consultoria, arquitectura disseny, desenvolupament, implantació, posada en funcionament, manteniment del gestor de continguts de la web corporativa de la Fundació i2CAT, d'ara endavant i2CAT i formació de personal, d'acord amb la necessitat d'aplicar els requeriments del Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic. L'esmentat RD dona resposta al marc legal sobre accessibilitat web i aplicacions mòbils que recull la Directiva (UE) 2016/2102, del Parlament Europeu i del Consell, de 26 d'octubre de 2016, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes del Sector Públic.

2. IMPORT

El pressupost màxim de la licitació són 50.000 euros, sense l'IVA.

3. TERMINI DEL CONTRACTE

El termini de durada del contracte serà des de la formalització d'aquest i fins el 31 de desembre de 2025. La previsió d'inici del contracte és durant el mes d'octubre de 2024.

En aquest sentit, es preveu un termini de nou (9) mesos des de la formalització del contracte per a la realització dels treballs de planificació i detall de les fases del projecte (proposta d'arquitectura i estructura d'informació de la web, proposta look&feel de disseny de mòduls, pàgines i plantilles, disseny dels diferents mòduls i propostes finals de pàgines i plantilles, i el desenvolupament i producció de la nova web, pujada de la nova web als servidors d'i2CAT i activació d'aquesta com a web funcional, entrega de documents i guies pel manteniment, escalabilitat i funcionament de la nova web), i la resta pels serveis de manteniment i formació de l'equip tècnic que haurà de treballar amb l'eina.

4. CONTEXT

D'acord amb l'anàlisi fet per la Fundació i2CAT, identifiquem els punts crítics de la web d'i2CAT i les corresponents accions necessàries per resoldre'ls:

Qualitat web i experiència d'usuari

- L'experiència d'usuari es veu fortament penalitzada pel **baix rendiment** de la web d'i2CAT en tots els dispositius. Cal implementar mesures correctores tant a nivell de programació com d'optimització de continguts.
- Les pàgines "Home", "Talent" i "About us" són les portes d'entrada per una gran part dels usuaris actuals. Però tot i que la duració de les sessions és alta (1,5 minuts de mitjana), els **ratís de rebot** (bounce rates) i les **taxes d'abandonament** (% èxits) són molt significatius. Per aquest motiu, és necessari millorar l'experiència d'aquestes pàgines i implementar mesures per augmentar les conversions, reduir els abandonaments i, en general, proporcionar una experiència d'usuari satisfactòria.
- La secció d'actualitat (notícies i esdeveniments) també concentra bona part del trànsit d'entrada a la web. Cal maximitzar la retenció d'aquests usuaris amb el potenciament del **trànsit intern** des de les notícies amb **continguts relacionats**, i facilitant les conversions dins de la mateixa web (p.ex: amb formularis d'inscripció a esdeveniments integrats).

- La majoria de les principals pàgines d'adquisició (*referrals*) tenen relació amb la **cerca de talent**: CIDO, Talent Clue, LinkedIn... S'ha d'aprofitar aquest fluxe d'entrada mitjançant una estratègia específica per fidelitzar i consolidar una **audiència altament segmentada** (investigadors i professionals qualificats de l'àmbit TIC) que representa una oportunitat molt significativa per a iniciatives futures (relacionades o no amb la captació de talent).
- Seria recomanable definir els objectius quant a **conversions** i implementar un **pla específic pel tracking** d'aquestes, amb la configuració específica de Google Analytics i una feina activa d'anàlisi i implantació de mesures correctives periòdiques.
- Pel que fa a l'arquitectura de la informació, cal apostar per una **estructura mixta** (6-7 categories principals amb 2-3 nivells de navegació) visibilitzada a través dels elements de navegació principals. És important implementar les eines de **cerca oberta** a tota la web.
- Cal reforçar la interacció amb els públics local, nacional i internacional mitjançant la **traducció de la web** a 3 llengües. En aquest sentit, és important definir una **guia d'estil** que defineixi la manera en què i2CAT s'adreça a les seves audiències, amb particular atenció als CTA emprats per fomentar les conversions.
- La **maquetació i el disseny** han de posar el focus en l'experiència d'usuari, alineant les solucions específiques amb la imatge corporativa d'i2CAT i els valors que es volen transmetre.
- S'han de prendre **enfocaments universals** quant a **dispositius** (responsive design) i **accessibilitat** (disseny universal) a l'hora de dissenyar el web i de crear continguts per a tots els usuaris. En paral·lel, i2CAT ha de tenir especial cura en els aspectes vinculats a la **ciberseguretat**.

Posicionament en buscadors

- En primer lloc, és necessari establir uns objectius definits per orientar l'**estratègia SEO** cap als tòpics on el centre es vol posicionar com a referent. Aquesta estratègia ha de preveure la creació de continguts específics i l'ús de bones pràctiques per maximitzar la seva indexació.
- De manera complementària, cal analitzar quins **keywords** amb els que s'està obtenint un bon posicionament són estratègics, i potenciar la creació de continguts relacionats.
- Cal aconseguir més enllaços externs a la pàgina (**backlinks**) de qualitat, amb estratègies adreçades a les activitats de PR, la inclusió en directoris o la recuperació de mencions desvinculades.

Dades de la web actual

La web actual està allotjada en màquina virtual al cloud de Microsoft Azure, gestionat per i2CAT. La tecnologia de la web i el seu gestor de continguts és la següent:

- Web: Pàgines estàtiques en HTML generades dinàmicament des del gestor de continguts
- Gestor de continguts: Wordpress
- Base de dades: SQL Server
- La [volumetria actual de pàgines](#), documents i imatges és la següent:

Tipus	Idioma	Nombre
Pàgines		
TOTAL		2.151
Pàgines	Català	667
Pàgines	Anglès	1.444
Pàgines	Espanyol	40
Plantilles		
Base Page Template	Català, Espanyol, Anglès	178

Contact Page Template	Català, Espanyol, Anglès	1
Talent Page Template	Català, Espanyol, Anglès	1
Search Page Template	Català, Espanyol, Anglès	1
Projects Archive	Català, Espanyol, Anglès	1
Project Post	Català, Espanyol, Anglès	224
Blog / News Archive	Català, Espanyol, Anglès	1
News Post	Català, Espanyol, Anglès	784
Publications Archive	Català, Espanyol, Anglès	1
Publications Post	Català, Espanyol, Anglès	427
Events Archive	Català, Espanyol, Anglès	1
Event Post	Català, Espanyol, Anglès	538
Documents i imatges		
TOTAL		4.570
Images	Català, Espanyol, Anglès	4.329
Video	Català, Espanyol, Anglès	73
Documents (PDF)	Català, Espanyol, Anglès	167
Archives (ZIP)	Català, Espanyol, Anglès	1

5. OBJECTIUS GENERALS

La renovació de la web corporativa té els següents objectius:

- Disposar d'una eina actualitzada, moderna i atractiva per donar a conèixer les activitats i els projectes d'i2CAT i les notícies d'actualitat que es generin.
- Millorar la comunicació i fidelitzar els públics clau.
- Actualitzar la tecnologia del gestor de continguts per resoldre els problemes d'obsolescència tecnològica de l'actual web.
- Establir un disseny web propi que reforci la marca del centre.
- Disposar d'un disseny corporatiu responsiu, moduable i escalable alhora que clar i elegant.
- Adaptar-lo als requeriments actuals d'accessibilitat web i mòbil.
- Millorar-ne la usabilitat i l'experiència d'usuari.
- Millorar l'enfocament a les necessitats dels diferents usuaris.

6. TAULA DE REQUERIMENTS

6.1. Requeriments funcionals

A continuació es detallen els requeriments funcionals del nou web corporatiu d'i2CAT:

Tipus	Qui?	Requisit
Idioma	Usuari/a	L'usuari/a ha de poder mantenir-se a la mateixa pàgina quan faci el canvi d'idioma (no l'ha de redirigir a la pàgina d'inici).
	Back-end	La web ha de ser multi idioma: el gestor/a web haurà de poder editar els continguts de la web, tant pàgines com documents, en tres idiomes (català, castellà i anglès). El gestor ha de tenir la possibilitat de traduccions automàtiques en posts, per tal de redactar una versió principal en un idioma i que es generin la resta de versions.
Cercador	Usuari/a	L'usuari/a podrà cercar continguts de pàgines i documents des de la pàgina d'inici i des de les subpàgines principals. Els resultats de la cerca seran una llista d'enllaços a pàgines, publicacions, notícies, jornades, esdeveniments, etc. En resum, resultats de tota la web.
Formularis	Usuari/a	L'usuari/a, un cop emplenat el formulari, rebrà una notificació per correu electrònic amb la confirmació de la seva inscripció o comunicació.
	Back-end	El gestor/a web podrà crear formularis segons necessitat, definir tipologia de camps, afegir-ne i treure'n, i gestionar els registres.
Esdeveniments/ jornades	Back-end	L'usuari/a web podrà crear pàgines d'esdeveniments, enviament d'invitacions i registre d'inscripcions. L'usuari/a web podrà exportar en Excel els registres de les inscripcions. L'emplenament de la fitxa produirà: - La pàgina de l'esdeveniment. - El correu amb la invitació. - La fitxa d'inscripció. - El correu de confirmació. - El(s) correu(s) de recordatori. - El PDF de la invitació.
Calendari	Back-end	El gestor/a web podrà crear calendaris que indiquin períodes de convocatòries, dies clau, que permetin inserir enllaços, etc. i que permetin a l'usuari apuntar-se a l'esdeveniment i afegir-ho al seu calendari de diferents plataformes (Google calendar, Teams, Outlook, etc).
Xarxes socials i infografies	Back-end	El gestor/a web podrà inserir la cronologia amb les darreres piulades de Twitter/X i/o LinkedIn, YouTube. El gestor/a web podrà incloure vídeos procedents de diferents portals. Actualment tenim canal de YouTube, Twitter / X, LinkedIn i Flickr. El gestor/a web podrà incloure infografies editades amb eines web com el Power BI, Infogram, Canva, Figma, etc
	Usuari/a	L'usuari/a web podrà accedir a les xarxes socials des del menú superior i/o peu de web.

FAQ	Usuari/a	L'usuari/a ha de trobar fàcilment la informació que necessiti en la pàgina de FAQS a través d'un cercador o de filtres.
	Back-end	El gestor/a ha de poder crear noves preguntes i categoritzar-les per tipologia d'avaluació.
Difusió	Usuari/a	L'usuari/a ha de poder imprimir, guardar i compartir per correu electrònic i xarxes socials, totes les pàgines.
Data	Back-end	El gestor/a web ha de poder activar o desactivar la visualització de la data d'actualització de la pàgina al front-end.
Imatges	Back-end	El gestor/a web ha de poder configurar una galeria d'imatges, que puguin ser mostrades a les pàgines de la web en format galeria.
Talent	Usuari/a	Integració de la plataforma d'ofertes de feina de Talent Clue com a la web actual.

7. REQUERIMENTS TÈCNICS

Els requeriments tècnics de la nova web corporativa són:

- El gestor de continguts ha d'estar fet amb la darrera versió de WordPress.
- La web ha de ser compatible amb les darreres versions dels principals navegadors web del mercat tant per mòbils IOS i Android com per Windows i Mac (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari, Duck Duck Go, Bing, Opera, Internet Explorer i altres).
- La web s'ha de publicar en xifrat SSL.
- La web ha de ser multilingüe: català, castellà i anglès.

7.1. Requeriments operacionals

La web ha de complir els requeriments d'accessibilitat web i mòbil recollits al DECRET 216/2023, de 5 de desembre, sobre accessibilitat dels llocs web i de les aplicacions per a dispositius mòbils de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic (per a més informació, podeu consultar: <https://atenciociudadana.gencat.cat/ca/serveis/webs/accessibilitat/preguntes-freqüents/directiva-europea/#faq-ques-l%E2%80%99accessibilitat-web>)

La web ha de complir els criteris de conformitat del nivell doble A (AA) de la Norma EN 301 549 v3.2.1 (de març de 2021), en la seva última versió, que fa referència a les normes WCAG (Content Accessibility Guidelines) en la seva darrera versió. Amb l'objectiu de mantenir en el temps el nivell doble A d'accessibilitat, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un protocol de bones pràctiques de manteniment per als gestors/es web, els formarà i proporcionarà els coneixements per a l'aplicació d'eines de validació.

S'haurà de justificar el compliment de totes les normes, sigui o no amb una eina. Es recomana utilitzar, entre altres, el conjunt d'eines següents com a exemple:

- Validador HTML: <http://validator.w3.org/>
- Validador CSS: <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>
- Validador WCAG (accessibilitat): <http://www.tawdis.net>

- Total Validator (accessibilitat): <https://www.totalvalidator.com/>

El disseny de la web ha de ser responsiu amb, com a mínim, 3 tipus de visualitzacions: mòbil, tauleta i ordinador. Caldrà fer proves responsives. En la proposta, l'empresa adjudicatària haurà de definir les combinacions de dispositius, resolucions i sistemes operatius que es provaran, tot utilitzant eines de cross-browser testing, com per exemple: <https://app.crossbrowsertesting.com/login>.

Gestió de galetes: la 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. La pàgina haurà d'incloure:

- Text breu introduint la finalitat de l'ús de les galetes i la dinàmica d'acceptació del seu ús o el rebuig.
- Enllaç a la pàgina que conté la política d'ús de galetes.
- Un botó per acceptar l'ús de galetes que farà que la finestra desaparegui per l'usuari.

8. ABAST DEL PROJECTE / SERVEIS REQUERITS

Requisits per al redisseny i implementació d'una nova versió del lloc web i2CAT:

1. Anàlisi de Requisits:

- Realitzar un estudi detallat dels requisits funcionals i no funcionals per al nou lloc web. Això inclou aspectes com la navegació, la interfície d'usuari, la compatibilitat amb dispositius mòbils i altres característiques essencials.

2. Arquitectura i disseny:

- Decidir l'arquitectura del lloc web, incloent-hi la jerarquia de pàgines, la disposició del contingut i la navegació.
- Proposar un disseny visual modern i atractiu que reflecteixi la imatge de la Fundació i2CAT.

3. Desenvolupament i Implementació:

- Utilitzar tecnologies web actuals per construir el lloc web. Això pot incloure HTML5, CSS3, JavaScript i eines de desenvolupament com WordPress o altres sistemes de gestió de continguts (CMS).
- Assegurar que el lloc web sigui accessible i compatible amb diferents navegadors i dispositius.

4. Optimització i Seguretat:

- Optimitzar el rendiment del lloc web, minimitzant els temps de càrrega i optimitzant les imatges i altres recursos.
- Implementar mesures de seguretat per protegir el lloc web contra amenaces com atacs de hackers i malware.

5. Proves i Llançament:

- Realitzar proves exhaustives per assegurar que el lloc web funcioni correctament i compleixi els requisits.
- Desplegar el lloc web en un entorn de producció i comunicar el llançament als usuaris.

6. Manteniment i Actualització:

- Establir un pla de manteniment per garantir que el lloc web romangui actualitzat i segur al llarg del temps.
- Monitoritzar el rendiment i realitzar actualitzacions regulars segons sigui necessari.

8.1. Conceptualització

8.1.1. Definició de l'arquitectura de la informació (AI)

- L'empresa adjudicatària ha de revisar i definir l'AI de tots els nivells de navegació partint de l'informe resultant de la fase de conceptualització citada a l'apartat 4 d'aquest Plec. Cal organitzar, estructurar i etiquetar els continguts de forma fàcil, usable i eficient. L'objectiu és que l'AI sigui la base per a un disseny centrat en la millora de l'experiència de l'usuari.
- Elaboració dels wireframes (prototip) necessaris per mostrar les funcionalitats, el comportament i la jerarquia dels continguts inclosos en l'AI.
- Treball de co-creació amb tallers/workshops (2 amb equips generals d'i2CAT + 2 amb l'equip de treball de Comunicació d'i2CAT), dins la fase d'anàlisi i definició de l'arquitectura (UX) d'informació.

8.1.2. Disseny

Un cop definida l'AI i el prototip, l'empresa adjudicatària haurà de dissenyar les pàgines de la web a partir de la proposta de disseny realitzat anteriorment, en Figma o software similar. Caldrà revisar aquesta proposta, actualitzar-la i desenvolupar el disseny de les pàgines no incloses en aquesta fase de conceptualització prèvia.

El disseny web ha de seguir els criteris següents:

- Reforçar i donar consistència a la marca d'i2CAT. Vinculant-se a la identitat de marca actual, però tenint en compte certa neutralitat en el disseny que permeti flexibilitat i escalabilitat a la marca.
- Proporcionar un disseny responsiu, atractiu i modern alhora que elegant i clar.
- Ha d'estar orientat a la millora de l'experiència de l'usuari: disseny orientat a l'ús i centrat en la utilitat dels continguts.
- Disseny mobile first: el disseny es treballarà tenint en compte en primera instància l'entorn mòbil i re-escalant el disseny perquè s'adapti perfectament a tots els dispositius.

Productes:

- Disseny de **foundations, components, patrons i mòduls** per la creació de les diferents pàgines.
- Disseny de totes les **plantilles** (entre 15 i 20, aproximadament).
- Disseny dels elements com icones, menús, tractament de fotografies i resta d'elements necessaris.
- **Guia d'estil i documentació de la web.** Sistema de Disseny o s'especifiquin les foundations, components i patrons, per tal de garantir l'escalabilitat del projecte. Idealment en Figma o software similar.
- Es valorarà que l'empresa adjudicatària faci un **test virtual del disseny a l'usuari tipus** abans de passar a la fase de desenvolupament.

8.2. Maquetació

A partir del disseny creat, es procedirà a elaborar la maqueta funcional de totes les pàgines i components del nou web corporatiu:

- Presentació d'una maqueta d'usabilitat bàsica (prèvia al desenvolupament de la CMS).
- Lliurament d'una maqueta funcional en les darreres versions de CSS i HTML que faci el web compatible amb els navegadors d'ús habitual al mercat, indicats a l'apartat 7 de Requeriments tècnics.
- La maqueta ha d'incloure totes tipologies de pàgines definides en el procés d'anàlisi i co-creació de l'arquitectura d'informació.

8.3. Desenvolupament

Un cop definida l'arquitectura, el disseny i creades i provades les maquetes, l'empresa adjudicatària haurà d'implementar el projecte web:

- Configurar l'entorn de la base del desenvolupament, elaborar la base de dades i programar l'àrea de gestió.
- Implementar els mòduls de desenvolupament.
- Crear les estructures de dades necessàries per al projecte.

- Generar les pàgines principals que componen el projecte
- Maquetar aquestes pàgines a partir del disseny definit a la fase anterior.
- Connectar aquestes maquetes amb la part dinàmica del desenvolupament.
- Configurar les eines d'anàlítica web.
- Revisar, fer proves i validar la usabilitat, accessibilitat i disseny responsiu.

8.4. Migració dels continguts web

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de migrar els continguts de la web actual al nou web. Cal migrar totes les pàgines vigents, fitxes de projecte, esdeveniments i publicacions actuals de la web i2CAT. També caldrà migrar les notícies dels darrers tres anys. Pel que fa als documents i les imatges, caldrà bolcar tots els que actualment estiguin disponibles al web.

En el procés de migració, l'empresa adjudicatària, juntament amb els gestors/es d'i2CAT, definiran un mapa de redireccions dels continguts antics cap als nous.

8.5. SEO i analítica web

L'empresa adjudicatària es compromet a lliurar un web que:

- Compleixi una sèrie de requeriments tant en codi com en les funcionalitats d'administració, per tal d'optimitzar el posicionament en cercadors web (SEO). Els requeriments de la web són:
 - que sigui compatible i amigable amb les versions mòbils,
 - que estigui configurat el sitemap.xml i el fitxer robots.txt,
 - que permeti la inclusió del paràmetre canònic en etiquetes (per indicar al motor de cerca les paraules rellevants),
 - que permeti redireccions 301, per tal de redirigir les URL de l'antic web, a les URL del nou web,
 - que tingui URL amigables i que no incloguin identificadors de sessió,
 - que tingui les URL estructurades de forma simple i lògica,
 - que la web sigui segura (HTTPS) i redireccioni als dominis (que funcioni amb o sense les www),
 - que permeti personalitzar el títol, la meta descripció i la capçalera,
 - que les notícies tinguin suport per AMP, per facilitar la càrrega en versions mòbils
 - que tingui suport multi idioma (ca/es/en).
- Inclogui les eines òptimes per a l'analítica web: caldrà que l'empresa adjudicatària defineixi una estratègia amb els indicadors clau d'anàlisi web necessaris, així com que es puguin emetre informes mensuals amb aquests indicadors a Google Analytics, preferiblement des de la pròpia CMS, i que vinculin el web amb el compte de Google Analytics d'i2CAT. Entre els indicadors clau per a la Fundació i2CAT, es troben el seguiment o la comptabilització dels següents esdeveniments (n'hi pot haver més):
 - Descàrrega de PDF o d'altres arxius
 - Visites a les diferents URL
 - Visites a diferents posts
 - Recorreguts d'usuari
 - Clics sobre un bàner
 - Reproduccions dels vídeos que formin part de la web
- La web estarà optimitzada pel possible posicionament en motors de cerca de IA i que permetin extreure'n la informació de manera fiable i pràctica per aquests assistents virtuals d'IA, chatbox, etc.

8.6. Revisió i proves

Un cop finalitzat el desenvolupament i la migració de continguts i abans de fer el web públic, caldrà fer una sèrie de revisions i proves:

- Revisar els enllaços interns i externs.

- Revisar que les URL siguin amigables, semàntiques i curtes.
- Revisar que estiguin ben enllaçats els botons a les xarxes socials.
- Comprovar el funcionament dels formularis.
- Revisió de les redireccions de les URL antigues.
- Comprovar que el codi de Google Analytics fa un seguiment correcte del trànsit de la web d'i2CAT.
- Test d'accessibilitat i de disseny responsiu, com ja s'ha especificat a l'apartat 7.1. Requeriments operacionals.
- Test de rendiment i de càrrega de les pàgines de la web.

8.7. Formació

L'empresa adjudicatària formarà les persones gestores dels continguts web per a que puguin fer un ús correcte de l'eina.

La formació de les persones gestores de continguts tindrà les següents característiques:

- La formació serà pràctica i presencial.
- La durada serà l'adequada per a un bon aprenentatge de l'eina i tindrà una durada màxima de 12 hores dividida en diferents sessions a convenir abans i/o durant el març de l'any 2025.
- La formació permetrà que, de manera autònoma, les persones participants puguin crear noves pàgines, esdeveniments, continguts amb plantilles i amb fulls en blanc, així com pujar fotografies i vídeos.
- L'empresa adjudicatària elaborarà i entregará un manual d'usuari del CMS.

8.8. Allotjament

La nova web s'haurà d'allotjar als servidors actuals d'i2CAT, en una màquina virtual al cloud de Microsoft Azure que gestiona i2CAT.

8.9. Manteniment

El servei inclou el manteniment de la web fins el 31 de desembre de 2025.

El manteniment de la web consta del següent:

- **Actualització de llibreries i components de programació:** Per tal d'evitar el factor d'obsolescència tecnològica, aquest servei comprèn l'actualització constant de les llibreries i components de programació utilitzats al llarg del període del manteniment. Aquestes actualitzacions es planificaran i coordinaran amb l'interlocutor d'i2CAT i hauran de garantir el correcte funcionament de les funcionalitats existents.
- **Correctiu:** Aquest servei comprèn la solució dels errors detectats o pèrdues de funcionalitat (denominats incidències) en l'aplicació durant el període dels serveis contractats. La persona interlocutora d'i2CAT ha d'estar sempre informada de qualsevol incidència. L'empresa adjudicatària haurà de complir o millorar els nivells de servei de resolució d'incidències establerts per i2CAT i que venen determinats pel tipus d'incidència i la seva gravetat d'acord amb la classificació següent:
 - 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 crítiques del sistema.
 - Incidència de caràcter greu: la incidència afecta a l'entorn de manera parcial i provoca limitacions importants (no crítiques) en l'ús del sistema.
 - Incidència de caràcter lleu: qualsevol altra incidència que afecti lleument o parcialment les funcions habituals de l'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:

- Incidència de caràcter crític: màxim 4 hores des de la notificació per part del responsable del contracte, amb independència que aquesta sigui dintre de l'horari d'assistència.
- Incidència de caràcter greu: màxim 12 hores des de la notificació per part del responsable del contracte, dins l'horari d'assistència.
- Incidència de caràcter lleu: màxim 48 hores des de la notificació per part del responsable del contracte, dins l'horari d'assistència.

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'i2CAT.

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

- **Evolutiu**: Aquest servei comprèn les millores i innovacions funcionals de la web. Aquestes millores seran sol·licitades per i2CAT i es comptabilitzaran a través d'una bossa de 200 hores que es podran utilitzar a partir de l'endemà de la posada en marxa de la web.

L'empresa adjudicatària valorarà en hores les millores sol·licitades i aquestes seran prioritzades i acceptades per la persona interlocutora i2CAT.

L'empresa adjudicatària portarà el control de la bossa d'hores i n'informarà del seu estat periòdicament a la persona interlocutora d'i2CAT

9. RESPONSABILITATS

9.1. Responsabilitats d'i2CAT

En el marc d'aquest projecte, i2CAT es compromet a:

- Assignar els recursos necessaris per facilitar la resposta a les necessitats que l'empresa adjudicatària tingui en el marc del compliment de les obligacions contractuals.
- Designar una persona interlocutora amb l'empresa adjudicatària per a:
 - Coordinar el servei tant pel que fa als aspectes tècnics com funcionals.
 - Donar suport a l'empresa adjudicatària en totes les fases del projecte.
 - Vetllar pel compliment dels treballs exigits i inclosos en l'oferta.
 - Realitzar el tancament del projecte.

9.2. Responsabilitats de l'empresa adjudicatària

Pel que fa a termes generals en la prestació de serveis, l'empresa adjudicatària ha de complir els requisits relatius a Protecció de Dades, Confidencialitat i Propietat Intel·lectual (establerts en el Plec de clàusules administratives).

En el marc del projecte en licitació, l'empresa adjudicatària es compromet a:

- Designar una persona interlocutora amb i2CAT.
- Identificar l'equip de persones que oferirà els serveis de suport descrits en el present Plec, incloent el seu perfil i en quina fase participen.
- Mantenir reunions de seguiment amb la persona interlocutora designada per i2CAT per a la coordinació global del projecte.
- No accedir a documents, arxius, sistemes i suports que continguin dades de caràcter personal sense l'autorització expressa d'i2CAT. En cas que el personal vinculat a l'empresa adjudicatària tingués accés, directe o indirecte, a dades o informacions de caràcter personal, s'exigirà el compliment del deure de secret respecte de les dades i informacions a què haguessin pogut tenir accés en el desenvolupament del servei prestat.
- Seguiment de la bossa d'hores del manteniment evolutiu.

- Comunicar amb antelació mínima aquells canvis que puguin produir-se en el marc d'aquest projecte (canvi d'interlocutor o orientació del projecte, etc).

10. LLIURABLES

Durant l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar els documents següents:

- **Calendari i planificació** detallada de les fases i dels lliurables, que haurà d'aprovar i2CAT.
- **Resultats dels tallers/workshops** amb els diferents equips de treball del projecte per l'enfocament del projecte.
- **Arquitectura de la informació** de la web i estructura final de les diferents tipologies de pàgina establertes, que haurà d'aprovar i2CAT.
- **Wireframes** i prototips necessaris per a mostrar les funcionalitats, el comportament i la jerarquia dels continguts inclosos en l'AI de la web.
- **Proposta look&feel** del disseny UI que tindrà la web en general i els seus mòduls i components.
- **Mòduls/blocs** establerts per la creació de les diferents tipologies/plantilles de continguts (Figma o similar).
- **Propostes finals de disseny de les pàgines i les plantilles** principals en format de prototip (Figma o similar).
- **Document on es defineixin els indicadors clau de rendiment (KPI)** i l'eina per a l'obtenció de l'informe periòdic per al seguiment d'aquests indicadors d'analítica web.
- **Guia d'estil i documentació de la web.** Sistema de Disseny o s'especifiquin les *foundations*, components, patrons i mòduls per tal de garantir l'escalabilitat del projecte. En Figma o software similar.
- Guia de **bones pràctiques** per mantenir un bon posicionament **SEO**.
- Guia de **bones pràctiques** per mantenir el nivell d'accessibilitat en **AA**.
- **Maqueta funcional en HTML** en el gestor de continguts.
- Resultats del test sobre el **disseny responsiu de la web**.
- Resultats del test sobre el **nivell d'accessibilitat de la web**.
- Resultats del test virtual del disseny a l'usuari tipus, si escau.
- **Actes** de les reunions.
- Model de **seguiment de projecte**.

11. CALENDARI

El termini màxim per la posada en marxa de la nova web de la Fundació i2CAT ha de ser el 30 de maig de 2025.

Es defineix aquesta temporalitat de les fases:

1. **Planificació i detall de les fases del projecte** (7-10 dies des de la formalització del contracte).
2. **Proposta d'arquitectura i estructura d'informació de la web** (1 mes i mig des de la formalització del contracte).
3. **Proposta look&feel de disseny de mòduls, pàgines i plantilles** (1 mes des de la formalització del contracte).
4. **Disseny dels diferents mòduls i propostes finals de pàgines i plantilles** (2 mesos des de la formalització del contracte).
5. **Desenvolupament i producció de la nova web** (5 mesos des de la formalització del contracte).

Calendaritzant els següents punts de control per avançar en les diferents fases i lliurables:

1. **Octubre del 2024:** Calendari i planificació del projecte + Anàlisi de la web actual, tallers/ workshops i resultats d'aquests.
2. **Octubre-Novembre del 2024:** Proposta d'arquitectura d'informació i estructura de la nova web.
3. **Novembre del 2024:** Proposta de look&feel general de la web + Wireframes dels mòduls i pàgines necessaris per validar la direcció del projecte.

4. **Desembre del 2024:** Disseny dels diferents mòduls i propostes finals de les pàgines i plantilles.
5. **Gener-Febrer del 2025:** Maqueta funcional en el gestor de continguts per visualitzar el resultat final de la web + Resultats dels tests d'usuari, accesibilitat i responsiu.
6. **Febrer-Març del 2025:** Migració del contingut de la web actual i construcció del contingut de les pàgines i plantilles de la nova web.
7. **Març-Abril del 2025:** Pujada de la nova web als servidors d'i2CAT i activació d'aquesta com a web funcional.
8. **Abril-Maig del 2025:** Entrega de documents i guies pel manteniment, escalabilitat i funcionament de la nova web (KPIs, Guia d'estils i documentació, SEO, AA).
9. **Desembre del 2025:** finalització de manteniment i contracte.

Cada punt es tancarà amb la recepció i aprovació dels lliurables per part d'i2CAT.

La temporalitat de les fases i el seu calendari és estimatiu i subjecte a canvis que puguin derivar de l'inici del contracte o de la validació dels diferents lliurables.

Barcelona, a data de la darrera signatura digital

l'Òrgan de contractació

Sr. Sergi Figuerola Fernández
Director

Sr. Joan Manel Martín Almansa
Director executiu

ANNEXOS

Anex 1: Logotips (Annex1-i2CAT-Pack-Logotips.zip)

Conjunt d'arxius en formats diferents del logotip actual de la Fundació i2CAT.

Anex 2: Elements gràfics (Annex2-i2CAT-Elements-Grafics.zip)

Conjunt d'elements gràfics utilitzats en la identitat d'i2CAT (cercle, línies i tag).

Anex 3: Claim (Annex3-i2CAT-Claim.zip)

Conjunt d'arxius en formats diferents del claim actual de la Fundació i2CAT.

Anex 4: Brand Guidelines (Annex4-i2CAT-Brand-Guidelines-2024.pdf)

Document PDF amb el manual de marca actual d'i2CAT amb informació d'usos de la marca i els seus elements.

Anex 5: Annual Report 2024 (Annex5-i2CAT-Annual-Report-2023-Eng.pdf)

Document PDF de l'Annual Report de 2024 de la Fundació i2CAT com a exemple de material gràfic.