

COORDINACIÓ SERVEIS DIGITALS

RP/mc

Exp.901332/2024

15/05/2024

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA PLATAFORMA DE MONITORITZACIÓ WEB

DE LA MORENA BARRIO, Carlos (2 de 2)
Cap de Servei TIC
Data signatura : 16/05/2024 16:52:10
HASH: B5CCE06725E6164E339F3D7B5B0328038FA6F5B0A

PEÑA CABEZA, Raul (1 de 2)
Tècnica superior informàtic 3 TIC
Data signatura : 16/05/2024 13:52:59
HASH: B5CCE06725E6164E339F3D7B5B0328038FA6F5B0A

ÍNDEX

1	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2	DURADA	3
3	CONTEXT.....	3
4	REQUERIMENTS TÈCNICS.....	4
4.1	MODEL SaaS.....	4
4.2	PERIODICITAT I ACCÉS.....	4
4.3	ACCESSIBILITAT WEB.....	4
4.4	SEARCH ENGINE OPTIMIZATION (SEO).....	5
4.5	INTEGRACIÓ AMB EL GESTOR DE CONTINGUTS.....	5
4.6	MÒDUL DE PROTECCIÓ DE DADES.....	5
4.7	SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ	6
4.8	IDIOMA	6
5	SUPORT, MANTENIMENT I FORMACIÓ	6
6	ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	7

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona
Tel. (+34) 93 223 51 51, www.amb.cat



1 OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec té per objecte la contractació d'una plataforma al núvol (SaaS) de monitorització web.

Aquesta plataforma ha de permetre l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB d'ara endavant) controlar i optimitzar els continguts dels portals i pàgines web de l'AMB, garantir el compliment de la normativa d'accessibilitat, i analitzar les dades de rendiment.

2 DURADA

Tal com s'estableix al Plec de Clàusules Administratives, el període de vigència del contracte és de 2 anys comptador a partir de la signatura del contracte, amb possibilitat de pròrroga anual, fins un màxim de 2 anys més.

3 CONTEXT

La plataforma Sistema d'Informació per a l'Atenció Multicanal (SIAM d'ara endavant), en marxa des de 2013, és l'eina clau de l'AMB per a la construcció d'espais de relació de valor amb ciutadans, tècnics, empreses i altres administracions. El principal objectiu de la plataforma és el desenvolupament de productes i serveis que donin resposta a les necessitats de difusió i divulgació de la informació que genera l'AMB. Majoritàriament aquests productes i serveis són portals i pàgines web.

Per a la publicació de continguts, la plataforma compta amb 2 CMS:

- Liferay: Té més de 15.000 pàgines estructurades en 8 portals i pàgines webs específiques, 9 webs especials, 13 monogràfics i 15 pàgines temàtiques. Disponibles principalment en català i castellà, i en menor mesura en anglès.
- Wordpress: Té 300 pàgines estructurades en 11 blogs i 1 pàgina temàtica. Disponibles només en català.

En menor mesura, d'altres continguts com poden ser documents i imatges són publicats des d'altres sistemes:

- Alfresco: Té més de 20.000 documents.
- Fotoware: Té més de 15.000 imatges.



4 REQUERIMENTS TÈCNICS

Es demana als licitadors que la seva proposta inclogui la descripció de les característiques tècniques que han de ser coherents i completes per donar resposta als requeriments expressats en aquest punt.

4.1 MODEL SaaS

Es demana que la plataforma de monitorització web sigui al núvol, que s'ofereixi en modus "Software as a service (SaaS)" i que no requereixi de desenvolupaments o de servidors de l'AMB.

L'allotjament i tractament de les dades resultants dels processos de monitorització s'ubicarà als servidors del proveïdor.

4.2 PERIODICITAT I ACCÉS

La plataforma ha de permetre la monitorització dels portals i pàgines web de l'AMB amb una periodicitat mínima de 7 dies facilitant la possibilitat de configurar el procés en base als requeriments i necessitats de l'AMB. Per tant, és obligatori que la plataforma permeti configurar la freqüència de rastreig, així com arrencar processos de rastreig sota demanda.

Es permetrà l'accés a un nombre il·limitat d'usuaris, sense temps màxim d'accés i amb identificació via usuari i paraula de pas.

Es vol contractar l'ús de la plataforma per un volum de 7.500 pàgines, i per tant cal que permeti segmentar els diferents portals i pàgines web de l'AMB per tal de definir una estratègia de prioritització dels diferents productes i serveis.

La plataforma ha de permetre regles d'exclusió/inclusió d'URLs i la creació de grups de pàgines residents en el mateix lloc web.

4.3 ACCESSIBILITAT WEB

La plataforma ha de monitoritzar de forma automàtica i transparent per l'usuari, l'accessibilitat de tot el web conforme al Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, o el que sigui d'aplicació en el moment de l'execució.

Es facilitarà un informe d'accessibilitat de cada pàgina i els elements que han de corregir-se.

La plataforma ha de permetre la definició de polítiques de correcció o d'acceptació.

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona
Tel. (+34) 93 223 51 51, www.amb.cat



A més, tal com indica el Reial Decret, una vegada posat en funcionament, amb la finalitat de garantir el manteniment del seu compliment al llarg del temps, hauran de realitzar-se revisions periòdiques exhaustives cada 3 anys.

Les revisions d'accessibilitat hauran d'abastar tots els requisits exigits i tindran en consideració tant aspectes de revisió automàtica com a aspectes de revisió manual experta, quedant tot plasmat i recollit en un "Informe de revisió de l'accessibilitat". Aquestes revisions hauran de respectar els condicionants imposats per a les revisions en profunditat de la Decisió d'Execució (UE) 2018/1524 com la periodicitat, la selecció de la mostra de pàgines i la revisió dels processos.

Així doncs, la plataforma haurà de disposar d'una API per l'exportació de les dades a l'informe de revisió d'accessibilitat (IRA) segons els terminis indicats al Reial Decret a partir de la plantilla estàndard en format XLXS o ODS. El licitant haurà de realitzar aquesta exportació de les dades a la plantilla o donar suport a l'usuari de l'AMB per obtenir-la, tal com s'indica a l'apartat de suport.

4.4 SEARCH ENGINE OPTIMIZATION (SEO)

La plataforma ha d'analitzar el nivell d'optimització (SEO) de cada pàgina web i oferir una anàlisi per la implementació de millores i correccions.

L'anàlisi On-page (dins de cada pàgina web) ha de ser complet validant les paraules clau i monitoritzant els fluxos de tràfic, visites i conversions.

La plataforma ha d'oferir una eina d'anàlisi que sigui amigable i que permeti visualitzar l'evolució de posicionament o millores implementades.

4.5 INTEGRACIÓ AMB EL GESTOR DE CONTINGUTS

La plataforma ha de permetre la integració dels serveis de monitorització amb el gestor de continguts de l'AMB (Liferay i Wordpress) per facilitar i accelerar els processos de correcció.

Aquesta integració no pot suposar, en cap cas, l'accés directe per part del proveïdor del servei al núvol als gestors de contingut de l'AMB ni als seus servidors.

4.6 MÒDUL DE PROTECCIÓ DE DADES

La plataforma ha de monitoritzar les dades que s'ofereixen al web i analitzar si compleixen el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).



Ha de permetre la localització de dades personals (telèfons, adreces, noms, DNI, ...) a petició dels usuaris facilitant-ne l'esborrat o el dret a l'oblit. La recerca d'aquestes dades ha d'incloure tot tipus d'arxius (pdf, imatges, ...).

4.7 SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

La prestació del servei de monitorització haurà de ser compatible amb el compliment dels requeriments de seguretat i protecció de dades previstes en l'Esquema Nacional de Seguretat. Les dimensions de seguretat afectades durant la prestació del servei s'adscriuen als nivells mínims de seguretat (Disponibilitat, Autenticitat, Integritat, Confidencialitat i Traçabilitat).

El proveïdor del servei quedarà obligat a complir amb les mesures de seguretat de l'Esquema Nacional de Seguretat en totes les dimensions i en els nivells indicats. Així doncs, és obligatori que el proveïdor estigui certificat, com a mínim, en l'ENS nivell mitjà.

El proveïdor haurà de xifrar la informació extreta durant els processos de monitorització i de tractament de dades.

4.8 IDIOMA

La plataforma s'ha de presentar en català o en castellà.

5 SUPORT, MANTENIMENT I FORMACIÓ

Els licitadors hauran de facilitar un servei de suport tècnic de la plataforma il·limitat i d'alta disponibilitat per garantir el manteniment correctiu de la plataforma, l'actualització d'aquesta i les integracions amb els gestors de continguts.

És indispensable que el licitador posi a disposició dels usuaris de l'AMB els següents temes dintre d'aquest servei de suport:

- L'usuari ha de disposar d'un centre d'ajuda per tal de poder obrir tiquets de consulta.
- L'usuari ha de disposar de guies d'ús i relacions de preguntes freqüents. Aquestes guies i preguntes freqüents han de ser de fàcil accés i completes en el seu contingut.
- L'usuari ha de rebre la formació necessària per al bon ús i el millor aprofitament de la plataforma, així com les formacions necessàries per a la configuració de la plataforma.
- L'usuari ha de rebre suport per la generació d'IRAs per complir els terminis legals.



6 ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

S'establirà com acord de nivell de servei amb els següents paràmetres:

ANS qualificat com a crític:

- 95% de disponibilitat mínim de la plataforma.

ANS qualificats com a no crítics (lleys):

- Temps de resposta inferior a 2 dies laborables en suport a usuari.
- Temps de resposta inferior a 2 dies laborables en suport tècnic.

L'incompliment repetitiu d'un o varis indicadors del SLA podrà ser considerat com un incompliment del contracte i podrà ocasionar una resposta adient per part de l'AMB.

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona
Tel. (+34) 93 223 51 51, www.amb.cat