



Codi de verificació: 6d94ba98e8edb7cc

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=6d94ba98e8edb7cc>



UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX L'ACORD MARC PER A LA
PRESTACIÓ DEL SERVEI DE DESENVOLUPAMENT, MANTENIMENT I SUPORT DELS ESPAIS WEB DE
LA UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI I LA FUNDACIÓ URV**

Signat per: Montserrat Cartañà Guasch

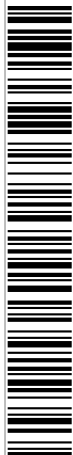
Càrrec: Tècnica de suport a la direcció

Data: 21-06-2024 12:18:53

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>

INDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS PRESTATS PELS ADJUDICATARIS.....	2
2.1. Serveis de desenvolupament.....	3
2.2. Serveis de manteniment i suport.....	4
2.3. Serveis de migració.....	4
2.4. Serveis de disseny gràfic web	5
3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	5
3.1. Metodologia, estàndards i lliurables	5
3.2. Arquitectura de l'entorn web.....	6
3.3. Entorns de proves	6
3.4. Connexió informàtica.....	7
3.5. Equips de treball i rols	7
3.6. Auditoria i seguiment del servei	8
3.7. Localització física i recursos necessaris.....	9
3.8. Garantia	9
4. FASES DE LA PRESTACIÓ DELS CONTRACTES.....	10
5. MODEL DE RELACIÓ	10
5.1. Procediment per a la prestació del servei dels contractes.....	10
5.1.1. Procediment per als nous desenvolupaments	10
5.1.2. Procediment per al manteniment correctiu.....	10
5.1.3. Procediment per a les peticions de migracions web.....	11
5.1.4. Procediment per a les peticions de disseny gràfic web.....	11
6. ANNEXOS	12
6.1. Annex 1. Criticitat de les incidències i acords de nivell de servei (ANS).....	12



Codi de verificació: 6d94ba98e8edb7cc

Plec de prescripcions tècniques particulars que regeix l'acord marc per a la prestació del servei de desenvolupament, manteniment i suport dels espais web de la Universitat Rovira i Virgili i la Fundació URV

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest acord marc té per objecte seleccionar els proveïdors per prestar serveis de desenvolupament de noves funcionalitats web i nous continguts, manteniment dels desenvolupaments fets, manteniment correctiu, resolució d'incidències i suport del lloc web institucional i els llocs web de les unitats de la Universitat Rovira i Virgili i de la Fundació URV.

El servei també inclou els projectes de grans desenvolupaments web, superiors a 4.000 hores de feina o superiors a 10 mesos de feina.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS PRESTATS PELS ADJUDICATARIS

Els serveis que s'han de prestar inclouen el cicle de vida complet dels projectes web dins l'àmbit del gestor de continguts web corporatiu Houdini, que van des dels estudis preliminars i l'anàlisi de solucions fins a la implantació de nous desenvolupaments i el suport posterior, i poden variar en funció de les tipologies de web i entorns, així com dels requeriments específics de cada projecte.

Els serveis que s'han de prestar són:

- **Serveis de desenvolupament**
 - Creació o actualització de pàgines web.
 - Creació o actualització de plantilles.
 - Creació o actualització de mòduls.
 - Creació o actualització d'editores.
 - Desenvolupament de noves funcionalitats del sistema de gestió de continguts (SGC).
 - Tasques d'instal·lació, desplegament i implantació de noves versions del programari.
 - Actualització o creació (periòdica o puntual) de continguts de la web de les entitats contractants (imatges, textos...).
 - Projectes de desenvolupaments de noves funcionalitats web.
 - Altres serveis de desenvolupament.
- **Serveis de manteniment i suport**
 - Resolució de qualsevol tipus d'incidència als llocs web de les entitats contractants.
 - Resolució de qualsevol error de funcionament del gestor de continguts web i eines implementades, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració del servidor.

- Canvis de versió de l'SGC corporatiu. Migració dels entorns a la nova versió.
- Assessorament per telèfon o correu electrònic sobre dubtes que puguin sorgir sobre la utilització de l'SGC o desenvolupaments fets per l'adjudicatari.
- Formació als usuaris sobre funcionalitats i ús de l'SGC.
- Altres serveis de manteniment.

- **Serveis de migració**

- Migració d'espais web des de versions antigues de Houdini cap a l'SGC corporatiu.
- Migració d'espais web des d'altres SGC(per exemple Wordpress, Joomla...) cap al sistema corporatiu.
- La migració pot ser total de tot l'espai o parcial, únicament unes pàgines, plantilles, bases de dades...
- Migracions web en general.

- **Serveis de disseny gràfic web**

- Disseny gràfic de nous espais web.
- Redisseny gràfic / remaquetació d'espais web ja existents.
- Canvis en el llibre d'estils web (CSS) segons les indicacions de les entitats contractants.
- Altres serveis de disseny web.

Les condicions d'execució per a cadascun d'aquests serveis es descriu al capítol 3 d'aquest document tècnic.

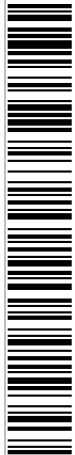
Els principals contractes basats en aquest acord marc podran ser, segons la tipologia de serveis que inclogui, del tipus:

- Desenvolupament de millores de l'SGC, plantilles, mòduls...
- Redisseny d'un lloc web.
- Resolució d'incidències.
- Migració de webs antigues a l'entorn actualitzat.

2.1. Serveis de desenvolupament

Els serveis de desenvolupament inclouen les activitats del cicle de vida dels projectes web següents:

- **Petició de nou desenvolupament web.** Les entitats contractants han de fer arribar als adjudicataris un document detallat amb els requeriments del nou desenvolupament web pels canals establerts,.
- **Document d'anàlisi de requisits, proposta, valoració i planificació de la solució.** Els adjudicataris han de preparar un document amb l'anàlisi i una proposta de solució que compleixi els requisits demanats a la petició. Caldrà adjuntar una valoració d'hores de la feina, una valoració econòmica i també una planificació amb un calendari del projecte.
- **Programació.** Desenvolupament de la solució seguint els estàndards i les normatives tant de la URV com de la Fundació URV. Integració dels diferents elements del sistema (elements de programari, bases de dades i altres sistemes)



Codi de verificació: 6d94ba98e8edb7cc

per obtenir un sistema complet que satisfaci el disseny i les expectatives dels usuaris.

- **Proves de l'usuari.** Validació del desenvolupament web en l'entorn de proves a càrrec dels usuaris de les entitats contractants.
- **Pas a producció.** Desplegament del nou desenvolupament web en l'entorn de producció.
- **Suport a l'acceptació del desenvolupament web.** Assistència als usuaris per comprovar que el nou web compleix amb els requisits establerts a la petició inicial.
- **Gestió del canvi.** Comunicació, formació i suport tant als usuaris com als serveis posteriors de suport, principalment el SAU.
- **Pas a manteniment i/o postimplantació.** Traspàs del codi, la documentació i el coneixement del model de servei a les entitats contractants.

2.2. Serveis de manteniment i suport

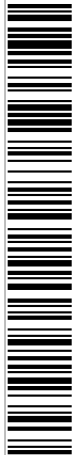
Els serveis de manteniment i suport inclouen les activitats i tasques següents:

- **Serveis de manteniment correctiu** de les incidències que es puguin produir.
 - Anàlisi de la incidència
 - Proposta de solució tècnica
 - Implementació en l'entorn de proves i validació de la correcció
 - Després del vistiplau de les entitats contractants, implementació en l'entorn de producció
- **Serveis de manteniment de l'SGC**, actualització de la versió de Houdini. Inclou la migració dels llocs web, plantilles, pàgines, mòduls i qualsevol ítem afectat.
- **Serveis de suport funcional**, tècnic i operatiu a l'ús de l'SGC corporatiu. Assessorament en qualsevol aspecte tecnològic relacionat amb la web, sobretot en temes de seguretat, d'accessibilitat web i posicionament orgànic als cercadors. Formació als usuaris.

2.3. Serveis de migració

Els serveis de migració inclouen totes les activitats del procés de migració d'un lloc web cap a l'SGC institucional:

- **Anàlisi de requisits / anàlisi funcional.** Descripció de l'abast de la migració i de les feines d'extracció i/o modificació de les dades i continguts que s'han de fer.
- **Document d'anàlisi de requisits, proposta, valoració i planificació de la solució.** Els adjudicataris han de preparar un document amb l'anàlisi i una proposta de solució que compleixi els requisits de migració demanats a la petició. Caldrà adjuntar una valoració d'hores de la feina, una valoració econòmica i també una planificació amb un calendari del projecte de migració.



Codi de verificació: 6d94ba98e8edb7cc

- **Programació.** Desenvolupament de la solució seguint els estàndards i les normatives de la URV i la Fundació URV. Integració dels diferents elements del sistema (elements de programari, bases de dades i altres sistemes) per obtenir un sistema complet que satisfaci el disseny i les expectatives dels clients.
- **Proves de l'usuari.** Validació del desenvolupament web en l'entorn de proves a càrrec dels usuaris de les entitats contractants.
- **Posada en producció.** Desplegament del nou web en l'entorn de producció.
- **Suport a l'acceptació de la migració.** Assistència als usuaris per comprovar que el nou web, ja migrat, compleix amb els requisits establerts.
- **Gestió del canvi.** Comunicació, formació i suport tant als usuaris com als serveis posteriors de suport, principalment el SAU.
- **Pas a manteniment i/o postimplantació.** Traspàs del codi, la documentació i el coneixement del model de servei a les entitats contractants.

2.4. Serveis de disseny gràfic web

Els serveis de disseny gràfic inclouen les activitats i tasques següents:

- **Serveis de disseny gràfic web** a partir dels requeriments demanats per les entitats contractants.
 - Proposta de disseny gràfic. L'empresa adjudicatària ha de fer diferents propostes de disseny amb maquetes.
 - Un cop validada la proposta, s'implantarà el disseny demanat a l'entorn de proves.
 - Desplegament a l'entorn de producció.
- **Redisseny / remaquetació web** a partir dels dissenys de les entitats contractants. Canvis en el llibre d'estils web.

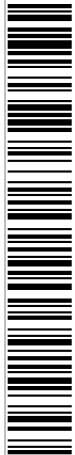
3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

3.1. Metodologia, estàndards i lliurables

L'organització del treball i l'execució del servei s'han d'adequar a les metodologies, estàndards i lliurables establerts per les entitats contractants, vigents en el moment de l'execució del servei i especificats en el contracte.

L'adjudicatari pot proposar canvis en la metodologia, els estàndards i els lliurables amb l'objectiu de fer millores en el servei. Les propostes que aportin valor poden ser incorporades al context del marc de treball en qualitat i bones pràctiques de la URV i la Fundació URV.

L'adjudicatari ha de vetllar sempre perquè tots els desenvolupaments web estiguin alineats amb la identitat institucional.



Codi de verificació: 6d94ba98e8edb7cc

Es pot trobar informació de referència sobre la identitat institucional a:
<https://www.urv.cat/ca/universitat/comunicacio/identitat-institucional/>.

A més, tots els nous desenvolupaments, modificacions o correccions s'han d'implementar d'acord amb els requeriments següents:

- **Responsivitat:** qualsevol canvi a la web ha de garantir una bona visibilitat, sigui quin sigui el dispositiu o navegador emprat per l'usuari. A més, cal tenir en compte que en alguns casos el desenvolupament requerirà un comportament específic per a dispositius mòbils.
- **Accessibilitat:** la web ha de complir un nivell d'accessibilitat d'almenys "AA", d'acord amb la normativa WAI AA (Web Accessibility Initiative).
- **Posicionament en cercadors (SEO):** l'adjudicatari ha de vetllar en tot moment perquè els continguts generats en els entorns web de les entitats contractants aconseguixin un bon posicionament als diferents cercadors.
- **Usabilitat:** caldrà aplicar criteris d'experiència d'usuari (UIX) per proposar solucions amigables per als usuaris.
- **Disseny gràfic:** s'han d'oferir solucions gràfiques adients que facilitin la usabilitat de la web i cobreixin les necessitats de comunicació i d'imatge que requereixen els entorns web de les entitats contractants.

3.2. Arquitectura de l'entorn web

Condicionants tècnics

Les empreses adjudicatàries de l'acord marc han de prestar els serveis adaptant-se als condicionants tècnics de la web de les entitats contractants.

Les entitats contractants disposen de tres entorns web:

- L'entorn de la pàgina web institucional www.urv.cat.
- L'entorn multiweb, on hi ha les pàgines web de centres, departaments, grups de recerca, unitats de serveis centrals, campus...
- L'entorn de la Fundació URV.

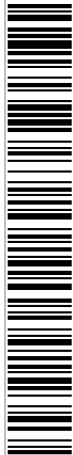
En tots tres entorns està instal·lat el **gestor de continguts web de codi obert Houdini versió 3.0**.

Els tres entorns Houdini estan construïts sota un entorn LAMP: HTML, PHP 5.2, Servidor Apache 2.0 i base de dades MySQL. El gestor de continguts és Houdini i ha estat desenvolupat per Can Antaviana sota la llicència pública general GNU, que és una llicència lliure i *copyleft* per a programari i per a altres treballs.

Adicionalment les empreses adjudicatàries han de disposar d'entorns de proves (*vegeu apartat 3.3. Entorns de proves*) per poder provar prèviament els nous desenvolupaments.

3.3. Entorns de proves

Els adjudicataris són responsables de desplegar els diferents entorns de proves necessaris per prestar el servei i d'operar-hi adequadament (un per cada entorn web URV).



Codi de verificació: 6d94ba98e8edb7cc

La configuració d'aquests entorns de desenvolupament ha de complir amb els estàndards d'arquitectura i de seguretat vigents i els requeriments de l'entorn de producció.

Les entitats contractants han d'autoritzar expressament qualsevol canvi o excepció. S'admetrà una excepció extraordinària durant la fase de transició del servei.

Els licitadors han de disposar de totes les infraestructures de desenvolupament, ubicades a les seves dependències, incloses les línies de comunicacions amb els servidors de les entitats contractants, que siguin necessàries per prestar el servei i per gestionar-lo internament.

Els adjudicataris han de lliurar un document que ha de descriure l'arquitectura tècnica i la configuració de l'entorn de desenvolupament web, que haurà d'estar alineat amb el programari base i la configuració dels entorns de producció, entre d'altres.

Les entitats contractants es reserven el dret de decidir aprovisionar i gestionar directament l'entorn de desenvolupament per algun entorn tecnològic específic o aplicació altament crítica. En aquests casos l'aprovisionament i la gestió de les línies de comunicació continuaran sent responsabilitat de l'adjudicatari.

3.4. Connexió informàtica

Les entitats contractants disposen d'un servei VPN que hauran d'utilitzar les empreses contractistes en el cas que calgui accedir remotament al sistema informàtic de les entitats contractants, amb autorització mitjançant certificat digital personal de l'usuari.

Les despeses que es derivin de l'ús d'aquest enllaç les haurà d'assumir l'empresa contractista.

Aquesta connexió haurà d'estar operativa en el moment que s'iniciï el contracte.

3.5. Equips de treball i rols

Els equips que prestin el servei objecte d'aquest acord marc han de disposar dels coneixements funcionals i tecnològics específics relacionats amb el context funcional del projecte, de la plataforma tecnològica que utilitzen les entitats, amb les eines de gestió del cicle de vida i amb les normatives i els estàndards de les entitats contractants.

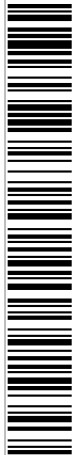
Per prestar els serveis es consideraran els perfils següents i es determinen les principals funcions:

- Un responsable del servei.
- Un referent funcional i tècnic de les solucions.
- Un tècnic o tècnica que cobrirà les necessitats dels desenvolupaments i del suport.

Responsable del servei. És la persona que respondrà davant de les entitats contractants de la qualitat del servei i amb qui es treballarà per fixar i revisar els contractes que s'estiguin executant.

Referent funcional i tècnic. És l'interlocutor únic amb els tècnics de les entitats contractants i coordina els tècnics de l'empresa contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada. Té les funcions següents:

- Elaborar els documents d'anàlisi i valoració dels nous desenvolupaments.



Codi de verificació: 6d94ba98e8edb7cc

- Planificar les activitats sol·licitades.
- Responsabilitzar-se de la qualitat tècnica i funcional dels desenvolupaments web que es vulguin traspasar al sistema d'exploració.
- Fer el seguiment dels desenvolupaments web aplicant mesures correctives en cas de desviació del calendari previst.
- Gestionar els riscos del contracte.
- Garantir la qualitat dels desenvolupaments web.
- Elaborar l'informe mensual i assistir a les reunions mensuals de seguiment.
- Proposar millores al sistema de gestió de continguts web.

Tècnic o tècnica. Desenvolupador web amb funcions de dissenyador gràfic.

Per a especificitats tècniques es podran tenir en consideració perfils equivalents.

Atenent a les necessitats específiques de cada contracte, es definiran els equips i els perfils necessaris per executar-lo.

3.6. Auditoria i seguiment del servei

Mensualment els adjudicataris han de preparar un informe en què ha de figurar l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe ha d'estar a disposició de les entitats contractants abans del 5è dia laborable de cada mes i s'ha de lliurar signat digitalment.

A continuació es detalla la informació que ha de constar en aquest informe.

Relació de:

- Correctius tancats. Amb codi, tipologia incidència, descripció, data obertura, data tancament, compliment ANS (acord de nivell de servei), hores tècnic, import facturat.
- Correctius pendents. Amb codi, tipologia incidència, descripció, data obertura, validació, compliment ANS, valoració, dates planificades, dates reals i compliment planificació.
- Nous desenvolupaments web / migracions / redissenys tancats. Amb codi, descripció, data de petició, data de lliurament valoració, hores tècnic i cost valoració, data de validació, valoració, dates planificades, dates reals i compliment planificació.
- Nous desenvolupaments web / migracions / redissenys oberts. Amb codi, descripció, data petició, data lliurament valoració, hores tècnic i cost valoració, data validació, compliment ANS, valoració, dates planificades, dates reals.

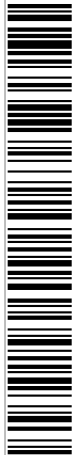
Gràfiques:

- Evolució mensual d'incidències entrades, pendents i tancades durant la vigència del contracte.
- Evolució mensual de peticions de noves funcionalitats i aplicacions entrades, pendents i tancades durant la vigència del contracte.

Indicadors:

- Percentatge de compliment d'ANS en la resolució del correctiu. Per tipologia, total mensual i evolució.
- Desviació mitjana entre la data planificada de lliurament de les noves funcionalitats i aplicacions, i la data real de lliurament. Total mensual i evolució.

Altres:



Codi de verificació: 6d94ba98e8edb7cc

- Estat d'accions de millora del servei.
- Situació econòmica del contracte indicant les factures presentades i el cost de les peticions de desenvolupament en curs.

Mensualment s'ha de fer una reunió de seguiment individual amb cada un dels adjudicataris per treballar per la millora constant del servei. Aquesta reunió podrà ser en format virtual i s'ha de fer abans del desè dia laborable (de dilluns a divendres excepte festius a Tarragona ciutat) de cada mes i per part de l'empresa contractista hi han d'assistir el responsable del servei i el referent funcional i tècnic. En aquesta reunió es revisarà l'informe mensual i el funcionament dels processos, es generaran propostes de millora del servei i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei.

L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

3.7. Localització física i recursos necessaris

Els professionals que formin part del servei han d'estar ubicats segons l'organització interna de l'adjudicatari, i tots els costos associats al seus llocs de treball i a la seva operació i manteniment han d'anar a compte de l'adjudicatari: espai d'oficina, mobiliari, ordinadors personals, infraestructura tècnica i de comunicacions, consumibles i similars.

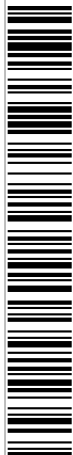
Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament de cert personal responsable de l'adjudicatari a les dependències que les entitats contractants determinin, bé durant períodes concrets per coordinar projectes o resoldre d'incidències crítiques, o bé d'una manera més continuada, per la mateixa operativa del servei. En aquests espais les entitats contractants han de proporcionar el mobiliari del lloc de treball, la connexió a la xarxa LAN i l'accés a internet. L'adjudicatari és responsable de proveir la resta d'equipament necessari (ordinadors sobretaula, portàtils, tauletes, terminals de telefonia mòbil, etc.) per dur a terme les tasques.

3.8. Garantia

De forma general l'adjudicatari ha de mantenir una garantia de 12 mesos sobre els resultats dels treballs lliurats, comptats a partir de la data d'acceptació del lliurament, ha d'assegurar que s'adeqüen a les especificacions que han establert prèviament les entitats contractants i es compromet a esmenar qualsevol error que pugués aparèixer en el mateix període sense càrrec addicional. El proveïdor ha de corregir els vicis ocults o errors que es detectin durant el període de garantia i es refereixin als serveis prestats o als resultats sense cap cost per la intervenció que calgui.

En els desenvolupaments web en què sigui exigible la garantia a un tercer diferent de l'adjudicatari (per exemple, una actuació sobre una web que ha estat desenvolupada per un tercer), l'adjudicatari és responsable de gestionar aquesta garantia. Per tant, és responsabilitat seva aplicar la garantia per resoldre incidències i donar suport sense que es pugui repercutir cap cost a les entitats contractants.

El proveïdor ha de prestar a les entitats contractants serveis d'assistència durant el període de garantia en cas que siguin necessaris per l'execució d'un altre contracte.



Codi de verificació: 6d94ba98e8edb7cc

4. FASES DE LA PRESTACIÓ DELS CONTRACTES

Les tres fases d'execució, que es concretaran en cada contracte basat en l'acord marc, són les següents:

- **Assumpció del servei.** En cas que l'objecte del contracte impliqui donar continuïtat a un servei ja existent, l'adjudicatari del contracte ha de desenvolupar les activitats necessàries per assumir el coneixement del servei que s'estigui prestant amb l'objectiu de garantir-ne la continuïtat i minimitzar l'afectació en el servei.
- **Execució del servei.** En aquesta fase s'han d'executar les activitat pròpies de l'objecte de la petició que es descriguin en cada contracte. Inclou també, entre d'altres, les activitats de seguiment de control i millora del servei prestat a les entitats contractants.
- **Devolució del servei.** En cas que l'objecte del contracte impliqui la transferència del servei a un nou proveïdor, l'adjudicatari haurà de desenvolupar el pla de devolució que garanteixi la continuïtat del servei. Aquest pla ha d'incloure com a mínim metodologia, documentació per a la transferència del coneixement (per assegurar la continuïtat del servei) i terminis.

5. MODEL DE RELACIÓ

Els destinataris d'aquest acord marc són tots els centres de cost de la URV (aproximadament uns 97) i la Fundació URV.

El Gabinet de Comunicació centralitza els contractes. Fa els encàrrecs de servei a les empreses homologades, en supervisar l'execució i fer la tramitació de les factures.

5.1. Procediment per a la prestació del servei dels contractes

5.1.1. Procediment per als nous desenvolupaments

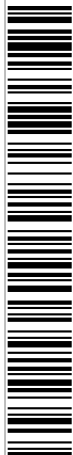
Les entitats contractants han de fer arribar pel canal establert les noves peticions de desenvolupament a les empreses homologades amb els requeriments necessaris. Les empreses adjudicatàries elaboren la seva proposta.

Les entitats contractants han de revisar totes les propostes d'acord amb la licitació basada.

5.1.2. Procediment per al manteniment correctiu

Les entitats contractants han de fer arribar les incidències detectades i la tipologia (vegeu annex 1) a les empreses homologades pels canals establerts.

És responsabilitat de l'empresa: analitzar la incidència, proposar solucions, preparar un pressupost amb el detall de feines a fer i les hores necessàries, implementar la solució acordada amb les entitats contractants, provar-la en l'entorn de



Codi de verificació: 6d94ba98e8edb7cc

desenvolupament o proves, preparar la instal·lació en l'explotació i documentar les activitats i modificacions realitzades.

L'empresa contractista ha de tenir en compte que:

- Segons la tipologia de la incidència s'hauran de complir els ANS descrits a l'annex 1 d'aquest document.
- L'incompliment dels ANS pot comportar penalitzacions econòmiques a la facturació (veure Plec Administratiu, apartat S del quadre de característiques).
- El temps de resposta i de resolució d'incidències no es poden veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb el desenvolupament de noves funcionalitats.

5.1.3. Procediment per a les peticions de migracions web

Les entitats contractants han de fer arribar a les empreses adjudicatàries pel canal establert les noves peticions de migració de webs en versions antigues de l'SGC o bé en SGC externs cap a l'entorn multiweb.

5.1.4. Procediment per a les peticions de disseny gràfic web

Les entitats contractants han de fer arribar pel canal establert amb les empreses adjudicatàries les necessitats de redisseny o remaquetació de la web.

6. ANNEXOS

6.1. Annex 1. Tipologia de les incidències i acords de nivell de servei (ANS)

Per als casos de manteniment correctiu s'estableix un acord de nivell de servei sobre el temps de resposta i el temps de resolució, en funció de la tipologia de la incidència detectada.

Es considera:

Temps de resposta. És el temps que passa entre que es comunica la incidència al contractista pel canal previst fins que l'empresa contractista assumeix la resolució de la incidència assignant-hi els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.

Temps de resolució. És el temps que passa entre que es comunica la incidència al contractista pel canal previst fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista. No computen els períodes de temps en què el contractista està pendent de resposta dels tècnics o usuaris de les entitats contractants.

S'estableixen quatre **tipologies d'incidències** amb diferents **ANS** segons els temps de resposta i de resolució:

- **Tipologia crítica.** Incidències que afecten de manera molt global tot el sistema o alguna de les parts més sensibles per a l'usuari.

Per exemple, aturada completa de la web institucional o web de l'entorn multiweb, impossibilitat d'accedir a l'entorn d'administració de Houdini o errors d'accés a les pàgines més sensibles de tota la web (per exemple, les pàgines del Servei de Gestió Acadèmica en període de matrícula (juliol i setembre)).

- Temps de resposta: 1 hora
- Temps de resolució: 3 hores

- **Tipologia urgent.** Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica.

Per exemple, aturada d'una o diverses pàgines concretes d'alguna de les webs.

- Temps de resposta: 3 hores
- Temps de resolució: 24 hores

- **Tipologia important.** Incidències que afecten una funcionalitat amb impacte limitat.

Per exemple, errors als mòduls (o editors) desenvolupats a la web.

- Temps de resolució: 3 dies

- **Tipologia estàndard.** Incidències que no aturen l'operativa diària.



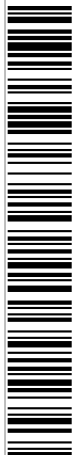
Codi de verificació: 6d94ba98e8edb7cc

Per exemple, malfuncions dins d'una pàgina, errors de disseny o del contingut de les pàgines.

- Temps de resolució: 5 dies

Montse Cartaña Guash

Responsable de comunicació



Codi de verificació: 6d94ba98e8edb7cc

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=6d94ba98e8edb7cc>