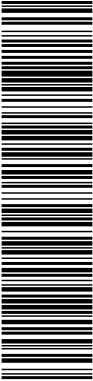


DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques Pàgines webi app ajuntaments ppt v2	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: ZN2U6-4MOMC-R4YG4 Pàgina 1 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Xavier Navarro Esteve, NT-Caps de Secció, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. Signat 25/06/2024 18:08
	ESTAT SIGNAT 25/06/2024 18:08

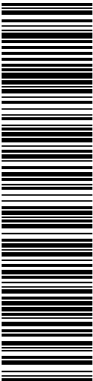


Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3280586 ZN2U6-4MOMC-R4YG4 0B81015EAC4A57B6F20C201769D3218BA00672A) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I EVOLUCIÓ WEB I APLICACIONS DELS MUNICIPIs DE LA DEMARCACIÓ DE LLEIDA I EL SUPORT TÈCNIC ADDICIONAL

DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques Pàgines webi app ajuntaments ppt v2	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZN2U6-4MOMC-R4YG4 Pàgina 2 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Xavier Navarro Esteve, NT-Caps de Secció, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. Signat 25/06/2024 18:08	ESTAT SIGNAT 25/06/2024 18:08



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3280586 ZN2U6-4MOMC-R4YG4 0B81015EAC4A457B6F20C201769D3218BA006724) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciolleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

1. Antecedents

La Diputació de Lleida, com a ens supramunicipal que té com a principal objectiu donar suport i assessorament a totes les entitats i municipis de la demarcació i en el compliment de les competències que la Llei li atorga, gestiona un conjunt de recursos i dades crítiques, el manteniment i protecció de les quals, és imprescindible en la seva gestió pública.

Entre les competències que la Llei 7/1985 de 2 d'abril reguladora de les Bases del Règim Local atribueix a les Diputacions provincials, l'article 36, apartat d) estableix l'assistència i cooperació jurídica, econòmica i tècnica als municipis.

Així mateix, reconeix en l'apartat g) la prestació de serveis d'administració electrònica.

Entre aquestes tasques d'assistència i de cooperació així com de col·laboració en base al principi de solidaritat, la Diputació de Lleida, amb la voluntat donar suport i assessorament a totes les entitats i municipis de la demarcació i en el compliment de les competències que la llei li atorga, va posar a disposició dels ens locals la creació d'una infraestructura de lloc web del propi ens així com una aplicació mòbil vinculada a la mateixa infraestructura.

En relació a aquest servei de llocs web i aplicacions mòbils, es fa imprescindible assegurar-ne el seu manteniment que permeti les corresponents actualitzacions de programaria i plataformes així com el corresponent suport als ens locals vinculades amb la infraestructura.

La manca d'aquest, pot posar en perill el funcionament de la infraestructura creada en favor dels ens locals, deixant a aquests sense els corresponents llocs web que es constitueixen com elements imprescindibles en l'administració electrònica i per tant veient-se afectats els serveis mínims obligatoris que tenen legalment atribuïts.

La Diputació de Lleida no té els mitjans personals per dur a terme la prestació objecte de la present memòria. La infraestructura esmentada i descrita en els plecs de prescripcions tècniques requereix el corresponent manteniment, i adaptació i resoldre les peticions dels ens locals en relació amb els seus corresponents llocs web.

Per tot, es fa imprescindible dur a terme l'externalització d'aquesta prestació en els termes, formes i característiques descrites en la present memòria i en els corresponents Plecs de Prescripcions Tècniques.

2. Objecte del contracte i el seu abast

Descripció: L'objecte del contracte recau en l'evolució i el corresponent manteniment de la solució actual (Multiweb_DdLL) de construcció i posada en marxa dels llocs municipals i entitats locals de la demarcació de Lleida, que inclou la gestió i us de l'aplicatiu mòbil que el complementa, així com un conjunt de jornades de suport tècnic complementàries al manteniment ordinari, per un període de 2 anys prorrogables dos anys més, d'1 en 1.

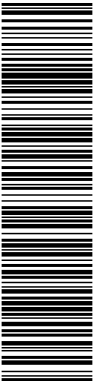
Abast: L'abast del contracte inclourà els següents punts:

1. EVOLUCIÓ DE LA SOLUCIÓ ACTUAL, la qual inclou:
 - Evolució de la solució actual de construcció i posada en marxa dels llocs municipals i entitats locals de la demarcació de Lleida i evolució de la solució actual referent als aplicatius mòbils que complementa la infraestructura
 - Evolució en la prestació del servei de suport

a. EVOLUCIÓ REFERENT A MULTIWEB_DdLL i APLICATIU MÒBILS

- Renovació del disseny actual, de les 3 plantilles existents així com la creació de tres noves plantilles amb dissenys centrats.
- Incorporació de banners amb icones
- Incorporació del sistema Like / disLike / Suggeriments
- Noves vistes de notícies i agenda
- Millores en l'editor visual
- Renovació del mosaic de xarxes socials amb integració en eAgora
- Incorporar l'opció de compartir amb Whatsapp
- Millores en l'accessibilitat i redactat declaració
- Incorporació de mòdul de grups municipals / regidors / articles
- Inclusió dels ODS - Agenda 2030. Panells que es puguin incloure informació de les actuacions que s'estan duent a terme. PAM.
- Agendes i notícies compartides o no amb mini sites
- Inclusió de Mini-sites i webs mare amb dissenys diferents i independents.

DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques Pàgines web app ajuntaments ppt v2	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZN2U6-4MOMC-R4YG4 Pàgina 3 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Xavier Navarro Esteve, NT-Caps de Secció, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. Signat 25/06/2024 18:08	ESTAT SIGNAT 25/06/2024 18:08



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3280596 ZN2U6-4MOMC-R4YG4 0B81015EAC4A57B6F20C201769D3218BA006724) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciolleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

- Evolució de l'app Vilaconnect podent incloure imatges dins els texts dels avisos

El detall de les mateixes evolucions queda descrit en el punt 4 del PPT.

b. EVOLUCIÓ DE LA MILLORA EN EL SUPORT

- Landing per a la promoció del servei
- Dinamització de l'eina

El detall de les mateixes evolucions queda descrit en el punt 4 del PPT

2. UPGRADE DEL SISTEMA OPERATIU ACTUAL

Pel que fa a l'UPGRADE DEL SISTEMA OPERATIU ACTUAL

- Update PLONE 6 + python3
- Actualització de servidors incloent en aquest punt la MIGRACIÓ als nous servidors.

El detall de les mateixes evolucions queda descrit en el punt 4 del PPT

3. MANTENIMENT PREVENTIU I CORRECTIU de la infraestructura en funcionament, tenint en compte l'impacte de les millores previstes en la solució actual, i que abasta tant els llocs web dels municipis i entitats locals com l'aplicació mòbil que complementa l'esmentada infraestructura.

Pel que fa al MANTENIMENT DE LA SOLUCIÓ ACTUAL

- Correcció d'errors i millora de codi de les pàgines web i manteniment preventiu i correctiu.
- Configuració de servidors on es troben allotjades les pàgines web dels municipis de la demarcació de Lleida (relacionades en el PPT, punt 3). Suport tècnic de segon nivell corresponent als administradors.
- Tasques de manteniment de les aplicacions corresponents, la revisió de tasques crítiques, així com la revisió de versions de les aplicacions de software i les tasques i modificacions de l'aplicació mòbil. Suport tècnic de segon nivell corresponent als administradors.

El detall de les mateixes evolucions queda descrit en el punt 4 del PPT

4. JORNADES DE SUPORT ADDICIONAL necessàries per resoldre incidències i peticions dutes a terme pel tècnic assignat del Departament així com les fetes per algun dels usuaris / administradors de les pàgines web i/o apps.

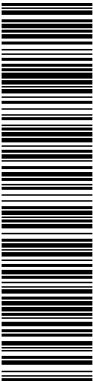
Pel que fa al SUPORT ADDICIONAL

Quan així es sol·liciti per part del responsable tècnic assignat pel Departament de NNTT en relació a algun dels usuaris/administradors de les pàgines web/apps:

- Assistència en resolució de errors i caigudes del codi font als 231 Ajuntaments
- Assistència en la incorporació i creació de nous espais en les pàgines web dels 231 Ajuntaments
- Actualitzacions del codi font i millores en aquest
- Gestió de canvis en el format i imatge de les pàgines web dels 231 Ajuntaments
- Modificacions i actualitzacions de l'aplicació mòbil en els diferents formats i sistemes operatius
- Adaptació de l'aplicació Web als requeriments fets des de la Corporació
- Assistència i gestió d'incidències de l'aplicació Web als diferents ens locals que l'usin

En aquest sentit, el manteniment i evolució de la solució actual i que es requereix, depèn de **les característiques de la infraestructura esmentada la qual es troba descrita en el punt número 3 del Plec de Prescripcions Tècniques i les obligacions vinculades als punts esmentats, es troben descrits en el punt 4 i següents del present plec.**

DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques Pàgines webi app ajuntaments ppt v2	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZN2U6-4MOMC-R4YG4 Pàgina 4 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Xavier Navarro Esteve, NT-Caps de Secció, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. Signat 25/06/2024 18:08	ESTAT SIGNAT 25/06/2024 18:08



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3280586 ZN2U6-4MOMC-R4YG4 0B81015EAC4A457B6F20C201769D3218BA006724) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

3. Característiques tècniques de la infraestructura a mantenir

Actualment la Diputació de Lleida disposa d'una solució tecnològica per a la construcció i posada en marxa de llocs web per als municipis i entitats locals.

Aquesta solució juntament amb la aplicació mòbil que la complementa, es sustenta sobre la següent arquitectura i entorn tecnològic:

3.1 Sistema de Gestor de continguts

La solució tecnològica en qüestió ha estat desenvolupada per l'empresa eCityclíc Solutions SL sobre el CMS Plone. Aquest projecte és va posar en marxa al 2018.

La versió instal·lada del CMS Plone és la següent: **Plone 5.1.2.1 (5112)**

- CMF 2.2.12
- Zope 2.13.27
- Python 2.7.14
- PIL 5.1.0

3.2 Sistema d'anàlítica Web

El seguiment de les visites, interaccions, etc dels diferents portals web es fa mitjançant l'eina Matomo Analytics i la versió instal·lada és la següent:

- Matomo versió: 3.14.1
 - MySQL: 10.2.34-MariaDB
 - PHP: 7.2.34

Actualment a Matomo Analytics hi ha 203 portals web configurats.

3.3 Arquitectura de servidors i software instal·lat

Per donar suport a la solució tecnològica i a l'allotjament dels diferents portals es disposa de la següent arquitectura de servidors. De cada servidor se'n detallen les característiques i el software instal·lat.

1 servidor web proxy/creador de webs

Processador: 4 CPUs

Memòria: 20gb ram

Capacitat de disc: 180GB

Software:

- Plone 5.1.2.1
- Apache 2.4.46
- HA-Proxy 2.0.7
- Varnishd 4.0.5
- Matomo 3.14.1

6 servidors web

Processador: 4 cpus / 4 cpus / 4 cpus / 4 cpus / 4 cpus

Memòria: 20gb ram / 20gb ram / 20gb ram / 20gb ram / 20gb ram

Capacitat de disc: 305GB / 363 GB / 321 GB / 378 GB / 488 GB

Software:

- Plone 5.1.2.1
- HA-Proxy 1.6.14
- Monit 5.30.0

DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques Pàgines web app ajuntaments ppt v2	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZN2U6-4MOMC-R4YG4 Pàgina 5 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Xavier Navarro Esteve, NT-Caps de Secció, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. Signat 25/06/2024 18:08	ESTAT SIGNAT 25/06/2024 18:08



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3280586 ZN2U6-4MOMC-R4YG4 0B81015EAC4A457B6F20C201769D3218BA006724) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

3.4 Pàgines web allotjades

Actualment hi ha 234 entitats amb pàgines webs allotjades i 497 usuaris actius editors de continguts.

3.5 Característiques dels portals web

Els portals web disposen dels següents característiques i sistemes de informació desenvolupats a mida per eCitylic Solutions SL sobre el CMS Plone:

1. Integració amb la previsió meteorològica del AEMET
2. Integració amb el sistema de traducció automàtica Google Translate amb els següents idiomes:
 - a. Espanyol
 - b. Francès
 - c. Anglès
3. Menú de navegació amb estructura jeràrquica i desplegable. Aquest menú es dinàmic i administrable per cada entitat, l'estructura base és la següent:
 - a. Ajuntament
 - b. El Municipi
 - c. Tràmits
 - d. Guia
 - e. Actualitat
4. Carrusel d'imatges
5. Carusel de banners
6. Sistema d'avisos / pregons via app mòbil
7. Integració amb el sistema d'anàlítica web Matomo Analytics
8. Motor de creació de minisites
9. Motor de creació de formularis
10. Administració d'agendes
11. Administració de notícies
12. Plànol i directori d'equipaments
13. Integració amb webservices per mostrar Polígons i Empreses
14. Integració amb OpenStreetMaps i Google Maps
15. Integració amb Google Recaptcha
16. Sistema de Captcha noRobots
17. Compartició enriquida amb xarxes socials
18. Popup i administració de cookies
19. Administració de pàgines legals: RAT, política de privacitat, etc.
20. Formulari de contacte
21. Exportació i importació de continguts via fitxers json

A banda de tot el que s'ha esmentat anteriorment, es disposa de les següents funcionalitats per a la creació i modificació de l'aspecte dels sites.

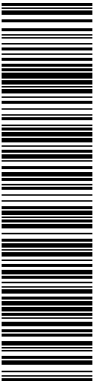
- Formulari de creació de sites per passos i automatitzat - En el procés de creació dels portals, la informació de contacte i els enllaços a les solucions de l'AOC s'autoemplenen gràcies a una integració amb el portal de dades obertes del consorci AOC.
- Possibilitat de modificar elements de disseny com ara:
 - Escut
 - Tipografies
 - Colors
 - Plantilla
 - Imatges de capçalera
- Configuració automàtica de certificat SSL Let's Encrypt
- Configuració automàtica de Matomo Analytics
- Creació automàtica de la base de dades

3.6 API

Per a la connexió amb la APP mòbil es disposa d'una API de tipus REST en json amb 18 endpoints i autenticació per token, que permeten mostrar en la aplicació mòbil contingut provinent dels portals web com ara:

- Agenda
- Notícies
- Banners

DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques Pàgines web app ajuntaments ppt v2	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZN2U6-4MOMC-R4YG4 Pàgina 6 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Xavier Navarro Esteve, NT-Caps de Secció, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. Signat 25/06/2024 18:08	ESTAT SIGNAT 25/06/2024 18:08



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3280586 ZN2U6-4MOMC-R4YG4 0B81015EAC4A57B6F20C201769D3218BA006724) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciolleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

- Etc.

L'activació o no d'un portal web en l'aplicació mòbil, així com els elements de menú de la mateixa, el logotip i el color són gestionables pels propis usuaris des del panell de control de cada portal web.

3.7 Aplicació per a dispositius mòbils

L'aplicació mòbil **Vilaconnect**, publicada a les stores de Android i Apple esta desenvolupada amb el framework de desenvolupament mòbil Ionic de codi obert. Ionic 2 proporciona un conjunt d'eines pel desenvolupament d'aplicacions mòbils híbrides multiplataforma basades en HTML5, Javascript i tecnologies obertes web.

Ionic2 s'estructura al voltant d'Angular2, HTML5, Javascript i Apache Cordova.

L'aplicació mòbil es multimunicipi i mostra el contingut dels diferents portals web via API, com s'explica en el punt anterior.

Notificacions

El sistema que s'utilitza per a l'enviament de notificacions push a les aplicacions mòbils dels usuaris és Firebase Cloud Messaging (FCM).

4. Obligacions del contractista vinculades a l'objecte del contracte

4.1 Obligacions genèriques per la prestació del servei

L'empresa haurà de disposar de la condició de proveïdors oficials del sistema de gestió de continguts PLONE al moment de la presentació de les ofertes. Quedarà acreditada l'aptitud en aquest punt, aportant copia del certificat corresponent.

4.2 Obligacions en matèria de pàgines web

4.2.1 Pel que fa a l'EVOLUCIÓ DE LA SOLUCIÓ ACTUAL

a. MULTIWEB_DdLL i APLICATIUS MÒBILS

- Renovació del disseny actual de les 3 plantilles ja existents, així com la creació de tres noves plantilles amb dissenys centrats, noves distribucions de continguts, etc.
- Incorporació d'ícones als banners
- Incorporació del sistema Like / disLike / Sugeriments als diversos continguts del lloc web.
- Noves vistes més atractives de notícies i agenda
- Millora evolutiva de l'editor visual de text i continguts
- Renovació del mosaic de xarxes socials amb integració de l'aplicació externa eAgora i adequació als serveis actuals més utilitzats (Instagram, Facebook, X, etc.)
- Incorporar l'opció de compartir a Whatsapp els continguts dels llocs
- Millores en l'accessibilitat i redactat de la declaració d'accessibilitat dels llocs allotjats
- Incorporació de mòdul de grups municipals i regidors, així com la possibilitat de que els membres del consistori puguin escriure articles personals.
- Inclusió dels Objectius de Desenvolupament Sostenible - Agenda 2030. Panells que es puguin incloure informació de les actuacions que s'estan duent a terme en aquest sentit.
- Visualització del Pla d'Acció Municipal de cada ajuntament.
- Possibilitat de que les agendes i notícies siguin compartides o no amb els mini sites.
- Possibilitat que els Mini-sites i les seves webs mare tinguin dissenys diferents i se gestionin independentment.
- Evolució de l'app Vilaconnect, afegint l'addició d'imatges dins els textos dels avisos i redisseny visual.

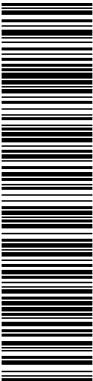
b. Pel que fa a la MILLORA EN EL SUPORT

- Creació d'un lloc web tipus Landing per a la promoció del servei.
- 1 Sessió de presentació de l'eina de forma presencial a la Diputació de Lleida i retransmesa per streaming, a coordinar amb els responsables del contracte.

4.2.2 Pel que fa a l'UPGRADE DEL SISTEMA

- Dur a terme un Update a PLONE 6 + python3
- Actualització del Sistema Operatiu dels servidors, incloent en aquest punt la MIGRACIÓ als nous servidors en cas de ser necessari.

DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques Pàgines web i app ajuntaments ppt v2	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZN2U6-4MOMC-R4YG4 Pàgina 7 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Xavier Navarro Esteve, NT-Caps de Secció, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. Signat 25/06/2024 18:08	ESTAT SIGNAT 25/06/2024 18:08



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3280586 ZN2U6-4MOMC-R4YG4 0B81015EAC4A457B6F20C201769D3218BA06724) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciodelleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

4.2.3 Pel que fa al MANTENIMENT DE LA SOLUCIÓ ACTUAL

- Correcció d'errors i millora de codi de les pàgines web, i manteniment preventiu (vulnerabilitats detectades) i correctiu respecte errors detectats durant l'ús de l'eina.
- Configuració de servidors on es troben allotjades les pàgines web dels municipis de la demarcació de Lleida (relacionades en el PPT, punt 3). Suport tècnic de segon nivell corresponent als administradors.
- Tasques de manteniment de les aplicacions corresponents, la revisió de tasques crítiques, així com la revisió de versions de les aplicacions de software i les tasques i modificacions de l'aplicació mòbil. Suport tècnic de segon nivell corresponent als administradors.

4.2.4 Pel que fa al SUPORT ADDICIONAL

Quan així es sol·liciti per part del responsable tècnic assignat pel Departament de NNTT en relació a algun dels usuaris/administradors de les pàgines web/apps:

- Assistència en resolució de errors i caigudes del codi font als 231 Ajuntaments
- Assistència en la incorporació i creació de nous espais en les pàgines web dels 231 Ajuntaments
- Actualitzacions del codi font i millores en aquest
- Gestió de canvis en el format i imatge de les pàgines web dels 231 Ajuntaments
- Modificacions i actualitzacions de l'aplicació mòbil en els diferents formats i sistemes operatius
- Adaptació de l'aplicació Web als requeriments fets des de la Corporació
- Assistència i gestió d'incidències de l'aplicació Web als diferents ens locals que l'usin

Actualment es disposa d'un total de 234 pàgines webs creades (publicades o no) en base a la infraestructura actual. S'entén per tant, que queda inclòs en aquest contracte les hores dels tècnics destinades a la realització de nous desenvolupaments o altres treballs (bossa d'hores).

Les tasques principals a dur-se a terme serien:

- Manteniment de les funcionalitats del sistema, així com suport de segon nivell de la infraestructura descrita en el punt 3.5 per assegurar el seu contingut, accés i modificació.
- Actualització de disseny als sis mesos de l'adjudicació del contracte.
- Revisió d'accessibilitat i informes anuals.
- Actualitzacions de noves «release» de la plataforma Plone
- Implementació de noves funcionalitats requerides
- Recuperació i restauració del conjunt de dades i informació que s'hagi pogut perdre per qualsevol motiu (error humà, tècnic o per atacs maliciosos que s'hagin pogut produir, entre altres)

4.2 Obligacions en matèria d'aplicacions mòbil

Actualment es disposa de l'aplicació VILACONNECT comú a tots els ens locals que disposen d'aquesta prestació i suport ofert per la Corporació.

El contractista estarà obligat, en relació a l'app:

- Garantir el sistema d'aviso vinculats entre l'aplicació i la pàgina web.
- Manteniment de les funcionalitats del sistema, així com suport de segon nivell de la infraestructura descrita en el punt 3.7 per assegurar el seu contingut, accés i modificació.
- Actualització de disseny als sis mesos de l'adjudicació del contracte.

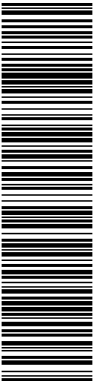
4.3 Gestió d'incidències i suport tècnic

L'empresa adjudicatària ha de comprometre's a oferir durant tot el període de durada del contracte, un servei de suport al qual recórrer en el moment que es necessita per a resoldre dubtes, incidències, problemes de configuració, etc., les quals es resoldran de manera immediata.

Les característiques mínimes d'aquest suport seran:

- Suport telefònic directe, disponible durant l'horari laboral (de 8 a 15 hores).
- Implantació d'un sistema que reculli les crides fora d'horari (24x7), de manera que siguin retornades de manera proactiva en l'horari establert.
- Suport d'atenció per correu electrònic, a través d'un sistema de tiquets.

DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques Pàgines web app ajuntaments ppt v2	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZN2U6-4MOMC-R4YG4 Pàgina 8 de 8	SIGNATURES El documento ha sido _2 firmado_2 por _2 : 1.- Xavier Navarro Esteve, NT-Caps de Secció, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. Signat 25/06/2024 18:08	ESTAT SIGNAT 25/06/2024 18:08



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3280586 ZN2U6-4MOMC-R4YG4 0881015EAC4A457B6F20C201769D3218A006724) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

4.4 Equip de professionals vinculats a les tasques de manteniment i suport tècnic, així com de formació dels responsables de la Diputació de Lleida

Les tasques a desenvolupar i els objectius que s’han d’obtenir requereixen personal amb els coneixements tècnics necessaris i adequats per donar-los-hi resposta.

L’equip que haurà de dur a terme l’operació haurà de ser un equip suficientment capacitat per donar resposta a les necessitats tècniques per dur a terme l’objecte del present contracte.

4.5 Temps de resposta a les peticions i SLA

Per a les sol·licituds de gestió de noms de domini, és requisit mínim per a licitar que el licitador compleixi:

- Recepció de sol·licituds: Dies laborals 8.00 a 15.00 hores.
 - Temps màxim de resposta en dies laborals: 2 hores.
- Recepció d’incidències: servei 24x7
 - Temps màxim de resposta en dies no laborals: 4 hores
- Sistemes de tiquets per traslladar les incidències

OBLIGACIONS DELS LICITADORS QUE NO SIGUIN PROPIETARIS DE LA SOLUCIÓ TECNOLÒGICA ACTUAL

En el supòsit que l’empresa que presenti oferta no sigui la propietària de la solució tecnològica actual, haurà d’aportar el corresponent Pla de Migració juntament amb l’oferta tècnica on determinarà i farà constar, el projecte de migració de les pàgines web i dels aplicatius mòbils de les infraestructures actuals a les seves pròpies.

5 Confidencialitat i propietat intel·lectual

El contractista complirà amb les obligacions de propietat intel·lectual i documentació classificada o de difusió restringida que, per necessitats del contracte, es vegi obligat a manejar.

L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar aquelles dades que es vegin afectades en la realització de l’objecte del present contracte. A més, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb la següent premissa: guardar la deguda confidencialitat i secret sobre els fets, informacions, coneixements, documents i altres elements als quals tingui accés amb motiu de la prestació del servei.

6 Pla de Migració

En el supòsit que l’empresa adjudicatària, no sigui la propietària de la solució tecnològica actual, haurà de dur a terme la migració de les pàgines web i dels aplicatius mòbils de les infraestructures actuals a les seves pròpies.

La migració de les dades allotjades en els servidors actuals als nous, correrà a càrrec de l’adjudicatari sense que pugui representar un cost addicional a la Corporació.

Lleida a data de signatura electrònica,