



CONSELL COMARCAL
DE L'ALT EMPORDÀ

R/N: 05/MM/jr (Núm. Exp: 2024/256)

ASSUMPTE: Expedient relatiu a la contractació del servei de creació d'una nova pàgina web corporativa per a substituir l'actual.

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CREACIÓ D'UNA PÀGINA WEB CORPORATIVA I EL SEU MANTENIMENT, PER A SUBSTITUIR L'ACTUAL, PER A SUBSTITUIR L'ACTUAL, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT.

PRIMERA. ENTITAT CONTRACTANT

Nom: Consell Comarcal de l'Alt Empordà

Adreça: Carrer Nou, 48

Municipi: Figueres

Codi Postal: 17600

Perfil del contractant:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/CCAE

Expedient: 2024/256

Introducció

Actualment el Consell Comarcal disposa d'una pàgina web allotjada en un entorn de dos servidors HP Proliant DL 380G6 que estan localitzats al housing de Diputació de Girona.

Tant el maquinari com el programari de gestió dels dos servidors és consideren obsolets i cal retirar-los de producció el més aviat possible.

També pot considerar-se obsolet el Sistema operatiu de la màquina virtual que conté el programari per exposar el servidor web a internet així com la versió de Joomla i els components que té.

Aquest entorn està protegit per un tallafocs actualitzat i sincronitzat amb un servei de securització al núvol, que fa que malgrat tot sigui un entorn prou segur i de difícil explotació de vulnerabilitats.

Com que en aquests moments, l'estructura interna de la pàgina web (Joomla i components de gestió del contingut) s'han començat a degradar per la falta d'actualitzacions d'aquests, es considera convenient la renovació total de la web corporativa.



1. Objecte del contracte.

L'objectiu d'aquest plec, doncs, és fixar les condicions tècniques que han de regir el contracte del servei de creació d'una pàgina web corporativa allotjada al núvol, la importació parcial del contingut actual i el manteniment d'aquesta per a substituir l'actual pàgina web, per procediment obert simplificat abreujat.

2. Descripció del servei.

Requeriments:

Arquitectura/Maquinari:

- Cal que la solució estigui allotjada en servidors fiables, segurs i d'alta disponibilitat ubicats en un proveïdor al núvol. Aquest núvol ha de complir, a la posada en producció de la web corporativa, amb l'Esquema Nacional de Seguretat, nivell alt.
- L'adjudicatari es farà càrrec de totes les tasques de manteniment de l'entorn definit durant la durada del contracte. Es tindrà en compte també el dimensionament de la transferència de dades i l'ample de banda necessari per a no penalitzar el rendiment al accedir al portal al navegar-hi o editar-ne el contingut.
- L'adjudicatari haurà de documentar amb les *Best Practice* recomanades i un informe de seguretat perquè el disseny de la solució proposada no presenti vulnerabilitats conegudes.

CMS (Gestor de continguts)

- El CMS utilitzat per a gestionar la pàgina web corporativa ha de ser un gestor de continguts estàndard, preferentment Wordpress , sobre MySQL 8 o MariaDB 10.6, al ser solucions de codi lliure plenament contrastades i implementades al mercat. Les versions dels programes han de ser les estables més noves.
- Els components (plugins) i plantilles (templates) que es faran servir han de ser el més genèrics i comuns possibles per a assegurar-ne la continuïtat i per tant, el poc impacte que hi pot haver si algun component queda obsolet i no rep actualització. En qualsevol cas, si es donés aquest supòsit, l'adjudicatari és qui haurà de canviar-lo per un component de funcionalitat igual o el més similar



possible, per alterar mínimament l'experiència d'usuari de la pàgina web corporativa.

Optimització de Velocitat

- La càrrega ràpida del lloc web és crucial per a l'experiència de l'usuari i el posicionament als cercadors.
- Minimitzar l'ús de recursos, optimitzar les imatges i utilitzar tècniques de memòria cau (caching).

Imatge Institucional:

- Mantenir una imatge coherent i professional que representi adequadament l'administració pública.
- Utilitzar els logotips i els colors oficials segons les directrius establertes.
- Els articles Enllaços a Xarxes Socials, connecta amb la ciutadania a través de les xarxes socials oficials.

Regulació:

- El lloc web ha d'estar adaptat a la normativa actual:
 - RD 1112/2018
 - La LOPD (3/2018, de 5 de desembre)
 - Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).
 - Directiva del Parlament Europeu 2002/58/CE (ePrivacy).

Accessibilitat:

- El lloc web corporatiu ha de complir amb l'estàndard d'accessibilitat de W3C, el WCAG 2.1 a nivell AA per garantir que tots els usuaris puguin accedir al contingut.
- Ha de proporcionar alternatives per a contingut multimèdia (imatges, vídeos, etc.).



- Ha de proporcionar versions en altres idiomes per als visitants, com a mínim els oficials, preferentment auto-traduïts.
- El lloc web ha de tenir un gestor de cookies
- El lloc web ha d'adaptar-se a diferents dispositius (mòbils, tauletes, ordinadors) mitjançant un disseny responsiu.
- El lloc web ha de ser navegable enterament a través dels navegadors Chrome (i derivats), Firefox, i Edge, tant en versions mòbils com de sobretaula.
- Les adreces generades per el lloc web han de ser adreces amigables i interpretables.

Interfície de gestió.

- La gestió de la pàgina web corporativa s'ha de fer des d'una interfície específica, on es pugui gestionar de forma fàcil els articles, baners, categories diferents i la resta de contingut.
- La gestió ha de ser un espai web amb accés mitjançant usuari i contrasenya, amb implementació del doble factor de seguretat.
- La interfície de gestió ha de permetre assignar usuaris amb rols diferents:
 - Usuaris que gestionen el contingut (separat per àrees)
 - Usuari de comunicació, que podrà gestionar les àrees així com a notícies, entrant contingut nou o aprovant el generat per les àrees (flux de treball d'aprovació).
 - Usuari gestor de baners i altre contingut.
 - Usuari per als serveis informàtics del CCAE (accés a backups).
- Les actuacions de redacció, edició, publicació i administració es reflectiran al lloc web en temps real. Existirà un sistema de versionat de continguts i l'edició de textos enriquets serà tipus WYSIWYG i existirà l'opció de previsualització.



- La interfície de gestió ha de permetre l'edició dels articles i el contingut de la pàgina web per a complir amb els estàndard d'accessibilitat i amb la legislació actual.
- Ha de permetre la publicació dels tipus d'arxius més utilitzats.
- Ha de permetre la generació de formularis configurables.
- Ha de permetre que els articles publicats tinguin una data de publicació i també que es pugui programar la desactivació d'aquesta.

Còpies de Seguretat

- L'empresa adjudicatària ha de responsabilitzar-se de les còpies de seguretat de la web corporativa durant la durada del contracte.
- Cal seguir la regla 3-2-1 (opcional -0), o sigui, tenir 3 còpies de les dades, en dos tipus diferents de medis, amb una còpia d'aquestes *off-site*.
- Periòdicament, un cop la pàgina web estigui posada en producció, es transferirà una còpia als serveis informàtics del CCAE per a que aquests puguin guardar-la dins el seu sistema de còpies de seguretat. Aquesta còpia ha de poder-se restaurar per els serveis informàtics (que en faran una restauració periòdica per a assegurar-ne la integritat).
- L'usuari dels serveis informàtics ha de poder-se descarregar una còpia quan sigui necessària, a més, ha de poder llençar una còpia quan ho cregui convenient (Per exemple, abans o després d'actualitzar contingut).

Traspàs de dades antigues.

- El departament d'informàtica posarà a disposició de l'adjudicatari una còpia de seguretat actual de la pàgina web, així com de la base de dades, per a que aquest pugui extreure'n les dades a importar a la web.
- Els continguts seran considerats segons la seva permanència i data de creació.
- Per a continguts nous o permanents, aquests s'han d'incorporar a la web, un cop consensuats amb l'equip interlocutor del CCAE



- En el cas de documents, si estan a l'espai web han d'incorporar-se si escau en el nou espai web. Si no, es podran descartar o deixar al núvol propi del CCAE i crear-ne hiperenllaços.
- En el cas de documents hiperenllaçats al núvol propi del CCAE o a altres articles, s'ha de conservar els hiperenllaços per a no perdre les funcionalitats existents.
- Per a continguts vells o obsolets, s'estudiarà si descartar-los o incorporar-los a la web. En cas de ser incorporats, es podrà fer amb tècniques de web scraping (per exemple, amb imatges de l'antic contingut) per agilitzar la consecució del projecte.

SEO i Analítica

- El lloc web ha d'implementar bones pràctiques de SEO per millorar la visibilitat als motors de cerca.
- El lloc web ha d'integrar eines d'anàlisi per mesurar el trànsit i el comportament dels usuaris.

Reutilització de la Informació del Sector Públic:

- Facilita l'accés a la informació pública i promou la seva reutilització, via RSS o similar.

Privacitat i Seguretat

- El lloc web ha d'implementar mesures de seguretat sòlides. Això inclou certificats SSL (de validació estesa), renovats i administrats per la mateixa empresa que fa el manteniment, per xifrar la comunicació entre l'usuari i el servidor.
- Tot l'entorn ha de disposar de sistemes de protecció que serveixin per prevenir atacs des de internet (WAF). El sistema ha d'estar preparat per els atacs més comuns, tipus INJECCIONS SQL, XSS o CROSS SITE SCRIPTING, DDoS d'HTTP, etc...
- El sistema ha de ser actualitzat a les últimes versions del seu programari regularment per evitar atacs a través de vulnerabilitats de tipus *zero day*.



- El sistema ha de blocar els accessos no autoritzats o els intents fallits d'intrusió.
- El sistema ha de disposar d'un registre d'accions que subministri informació de les accions que s'han realitzat, amb el identificador de l'usuari i el moment exacte en que aquest les ha dut a terme.
- S'ha de permetre desfer qualsevol canvi que hagin realitzat els usuaris, respectant l'ordre amb el que s'han realitzat, a partir de la pila d'accions.
- El nombre d'accions registrades ha de ser gestionable per l'administrador del sistema així com s'ha de poder-se exportar en un fitxer interpretable per els serveis informàtics del CCAE.
- El sistema es sotmetrà a simulacions d'atacs i auditories periòdiques fetes a través dels serveis de del l'Agència Catalana de Ciberseguretat.

Gestió del projectes

Definició i Concepció.

- Partint de l'expedient de licitació/contractació, l'adjudicatari i els interlocutors designats pel CCAE establiran una relació d'equip de projecte.
- Es crearà un organigrama i es definiran els perfils de cada participant del projecte, així com es les responsabilitats de cada un d'aquests.
- Es fixaran canals de comunicació així com reunions periòdiques de l'equip. L'adjudicatari té la obligació de col·laborar en aquestes.
- A la primera trobada, es consensuarà un primer esbós de lloc web corporatiu, o es buscaran exemples similars, per a definir la imatge del web corporatiu així com els components necessaris. També es definiran tests d'usabilitat, perquè aquests serveixin per a la maquetació del prototip i posterior web corporativa.
- És requereix que l'adjudicatari aporti al projecte tota la documentació generada en aquesta fase.

Terminis i Planificació inicial.



- El termini màxim de desenvolupament i implementació de la pàgina web corporativa no podrà superar els 7 mesos des de la formalització del contracte.
- Per a complir aquests terminis, l'Adjudicatari haurà de presentar un cronograma detallat de les diferents tasques/activitats a dur a terme dins el projecte.
- És requereix que l'adjudicatari aporti al projecte tota la documentació generada en aquesta fase.

Seguiment i Execució.

- Un cop superada la fase de Planificació inicial, l'adjudicatari presentarà, dins el termini de temps proposat al seu cronograma, un prototip (no cal que sigui funcional). L'equip haurà d'avaluar aquest i, en cas de necessitar canvis, es procedirà a incorporar-ho al cronograma si escau.
- S'avaluaran periòdicament i segons el definit a la fase de Definició i Concepció, els progressos de l'adjudicatari en l'execució del projecte així com la definició i objectius marcats per detectar-ne desviacions i si cal, corregir-les.
- És requereix que l'adjudicatari aporti al projecte tota la documentació generada en aquesta fase.

Preproducció i Tests

- L'equip del projecte reescriurà si escau els tests d'usabilitat.
- És crearà un grup d'usuaris de proves amb els usuaris que hauran d'entrar contingut a la web. Aquests rebran la formació necessària per a poder dur amb èxit la seva tasca.
- Es formarà també la l'usuari dels serveis informàtics designat, per a poder dur amb èxit les tasques específiques d'aquest perfil.
- Abans de posar en producció la pàgina web corporativa es posarà en mans del grup d'usuaris per a comprovar-ne la integritat i usabilitat, utilitzant els tests definits. Un cop es considerin aquests superats, es procedirà a la Publicació i Manteniment de la pàgina web corporativa.



- És requereix que l'adjudicatari porti al projecte tota la documentació generada en aquesta fase.

Publicació i Manteniment.

- Es procedirà a publicar el lloc web nou. Un cop publicat el lloc web corporatiu, s'activarà un període de garantia mínima de 12 mesos. Paral·lelament, i durant la durada del contracte, s'activarà també el període de manteniment i suport, que serà de 4 anys.
- És requereix que l'adjudicatari porti al projecte tota la documentació generada en aquesta fase.

Suport

- Tal com està proposat a l'informe memòria, el suport o atenció a l'usuari es definirà com: resolució de consultes sobre operatòria i explotació de les aplicacions, tant per via telefònica, via telemàtica, tant d'aspectes de tipus conceptual com de tipus informàtic. Resolució d'incidències de l'entorn a explotació directament relacionades amb el producte que deriven del seu mal funcionament. Tant els serveis d'assistència remota com els d'assistència telefònica, es verificaran mitjançant trucada telefònica al número de telèfon 972 503088 o al correu electrònic incidencies@altemporda.cat, en horari comprès de dilluns a divendres de 09 a 14 hores.

Finalització del contracte.

- Un cop finalitzat el període de manteniment i suport, l'adjudicatari posarà a disposició del Consell Comarcal de l'Alt Empordà tant el portal web com la infraestructura utilitzada, un cop fet el traspàs, el manteniment passarà a ser responsabilitat del Consell Comarcal.

Equip de Treball

- L'adjudicatari haurà d'adscriure al contracte la persona o persones que exerciran els següents rols:
 - Un Responsable global del projecte amb titulació universitària en Informàtica, Tecnologia de les comunicacions o similar.



- Un programador web amb amb titulació universitària en Informàtica o Grau superior en Informàtica i Comunicacions.
- Per part del CCAE, el personal mínim ha de ser:
 - Un usuari dels serveis informàtics, per a qüestions referents al maquinari i/o còpies de seguretat.
 - Un usuari de comunicació, que pugui vetllar pels continguts i pel disseny del lloc web.
 - Si escau, qualsevol cap d'àrea que vulgui vetllar per la integració dels seus continguts.
 - Ocasionalment un jurista, per determinar si abans de la posada en funcionament del projecte, aquest compleix la normativa aplicable.

Amb l'anterior equip (i si escau altres incorporacions) s'haurien de cobrir els següents perfils:

- Coordinador de projectes
- Jurista
- Dissenyador, tècnic en experiència de l'usuari.
- Maquetador web
- Formador
- Tècnic de suport.

3. Seguretat

El desenvolupament, gestió i manteniment del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts pel Consell Comarcal, la legislació vigent, la sensibilitat de les dades personals i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació.

L'adjudicatari prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries que el Consell Comarcal indiqui en cada moment, els definits a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics que va establir l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), sense perjudici de les mesures que poguessin derivar de la tipologia de servei i sensibilitat de les dades personals i la informació que suportin aquests sistemes, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació i dades personals, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades i garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació.



L'empresa adjudicatària i les persones físiques sota la seva responsabilitat hauran d'observar i complir amb els principis i requisits de seguretat definits pel Consell Comarcal, principalment:

- Portar a terme el tractament de la informació i les dades personals únicament i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb el servei contractat, restant expressament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.
- Limitar a la informació a usuaris autoritzats, controlant l'accés dels usuaris a les dades mitjançant - com a mínim - usuari i contrasenya individuals i secretes.
- Està prohibit divulgar o comunicar els codis d'accés (usuari i contrasenya) als sistemes del Consell Comarcal que es puguin subministrar a terceres persones, inclouen a altre personal o responsables de l'adjudicatària.
- L'accés remot es realitzarà mitjançant canals segurs i prèviament identificat i autoritzat pel Consell Comarcal.
- Accedir al CPD, les infraestructures i sistemes del Consell únicament sota autorització dels responsables de Consell Comarcal.
- La configuració i gestió del programari i maquinari haurà de realitzar-se únicament amb versions estables de seguretat validades pel fabricant prèvia autorització del Consell Comarcal.
- En cas de que sigui necessària la descàrrega d'informació o dades de possibles infraccions a sistemes de l'adjudicatari per motius del desenvolupament o manteniment haurà prèviament de sol·licitar l'autorització prèvia i expressa del Consell Comarcal per determinar les mesures de seguretat a aplicar per a garantir la confidencialitat i la integritat de la informació. La informació haurà d'estar ubicada, en qualsevol cas, a servidors que es trobin físicament a l'UE.

Figueres, a la data de la signatura electrònica