



Ajuntament de Palafolls

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL
SUBMINISTRAMENT DEL PORTAL WEB MUNICIPAL, SERVEI DE
MANTENIMENT I SERVEIS ASSOCIATS INCLOSA LA MIGRACIÓ DEL
CONTINGUT DEL PORTAL ACTUAL DE L'AJUNTAMENT DE PALAFOLLS.**

(Exp. X2024000253)

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

Contingut

1	INTRODUCCIÓ	4
2	OBJECTIUS I ABAST DEL CONTRACTE	4
2.1	OBJECTIUS	4
2.2	ABAST.....	4
3	DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL	5
4	REQUERIMENTS GENERALS.....	5
4.1	ADEQUACIÓ I EVOLUCIÓ TECNOLÒGICA	5
4.2	MODEL ORGANITZATIU I DE RELACIÓ	6
4.2.1	<i>Model organitzatiu per part de l'adjudicatari.....</i>	<i>6</i>
4.2.2	<i>Model organitzatiu per part de l'Ajuntament.....</i>	<i>9</i>
4.2.3	<i>Atenció a l'Ajuntament.....</i>	<i>9</i>
4.3	MODEL D'IMPLANTACIÓ	9
4.3.1	<i>Elaboració del pla d'implantació.....</i>	<i>10</i>
4.3.2	<i>Auditoria de l'actual pàgina web</i>	<i>11</i>
4.3.3	<i>Consultoria i definició de parametritzacions.....</i>	<i>11</i>
4.3.4	<i>Disseny del portal web</i>	<i>12</i>
4.3.5	<i>Migració i creació dels continguts.....</i>	<i>12</i>
4.3.6	<i>Idioma dels continguts</i>	<i>13</i>
4.3.7	<i>Proves i validació.....</i>	<i>13</i>
4.4	MODEL D'OPERACIÓ	14
4.4.1	<i>Manteniment preventiu</i>	<i>14</i>
4.4.2	<i>Manteniment correctiu</i>	<i>14</i>
4.4.3	<i>Manteniment evolutiu.....</i>	<i>15</i>
4.4.4	<i>Bossa d'hores.....</i>	<i>15</i>
4.4.5	<i>Continuïtat.....</i>	<i>16</i>
4.5	MODEL DE DEVOLUCIÓ	16
4.5.1	<i>Transferència de la informació.....</i>	<i>16</i>
4.5.2	<i>Elaboració del pla de devolució.....</i>	<i>17</i>
4.6	PROPIETAT INTEL·LECTUAL	17
4.7	NORMATIVA I LEGALITAT VIGENT	17
5	REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS	19



Ajuntament de Palafolls

5.1	REQUERIMENTS TÈCNICS.....	19
5.1.1	Infraestructura i serveis cloud	19
5.1.2	Certificats SSL	20
5.1.3	Securitació i rols.....	20
5.1.4	Seguretat de la informació.....	21
5.1.5	Entorn d'usuari	21
5.1.6	Optimització en motors de cerca SEO	21
5.2	REQUERIMENTS FUNCIONALS.....	22
5.2.1	Gestió de continguts.....	22
5.2.2	Components.....	24
5.2.3	Navegació.....	29
5.2.4	Seguretat.....	30
5.2.5	Accessibilitat.....	31
5.2.6	Optimització per als motors de cerca.....	31
5.2.7	Llistat provisional de plantilles de continguts	32
5.2.8	Tecnologies no acceptables.....	32
5.2.9	Àrea privada / intranet.....	33
5.2.10	Subscripcions	33
6	SERVEIS A REALITZAR.....	33
6.1	INTEGRACIONS.....	33
6.1.1	Newsletter	33
6.1.2	Open Street Maps.....	34
6.1.3	Google analytics	34
6.1.4	Google recaptcha	34
6.1.5	Agendes dels regidors	34
6.1.6	Temps	34
6.1.7	Qualitat ambiental	34
6.2	DOCUMENTACIÓ	35
6.3	CAPACITACIÓ.....	35
6.4	ASSESSORIA I ACOMPANYAMENT	36
6.5	AUDITORIA DE SEGURETAT	36
7	ALLOTJAMENT (HOSTING) I ARQUITECTURA TECNOLÒGICA.....	36
8	TERMINI D'IMPLANTACIÓ	37
9	PLA DE QUALITAT	37

1.- Introducció

El document conté les especificacions i requeriments tècnics per a la creació de la nova pàgina web municipal de l'Ajuntament de Palafolls, en endavant l'Ajuntament, i els serveis associats així com la migració de continguts del portal actual i l'operació d'aquesta. En aquesta línia, s'especifiquen els requeriments tècnics de la pàgina web, així com els requeriments dels serveis i de la migració de continguts del web actual.

Els capítols a continuació inclouen la descripció de la situació actual, així com els requeriments tècnics generals i els requeriments tècnics específics de la present contractació.

2.- Objectius i abast del contracte

Objectius

Els objectius principals del procediment són els següents:

- Desenvolupar el portal web municipal, incloent totes les tasques associades de consultoria prèvia, implantació, posada en marxa i gestió dels certificats SSL.

- Crear el contingut del portal web a partir de la migració de la pàgina web actual i dels requisits i criteris establerts per l'Ajuntament, així com depuració dels continguts de l'actual pàgina web.

- Model d'operació i manteniment del portal web per permetre l'operativa diària, així com la implementació de seccions a petició de l'Ajuntament i continguts nous.

Abast

L'abast del present procediment, pel que fa al portal web, inclou:

- Tasques de consultoria durant la implantació que permetin definir les funcionalitats, configuracions i parametritzacions de la pàgina web.

- Anàlisi i conceptualització de la nova web.

- Creació i disseny de la marca de la pàgina web.

- Tasques de desenvolupament i implantació, incloent de forma general les tasques de definició de funcionalitats, configuracions, parametritzacions, proves i formació als usuaris:

- Disseny del portal web

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

- Disseny de l'arquitectura i conceptualització de la nova web
- Branding i disseny gràfic
- Disseny web

Desenvolupament, maquetació i implementació de la pàgina web sobre el gestor de continguts escollit.

Instal·lació a la infraestructura cloud de l'adjudicatari.

Proves i revisió del portal, comprovacions, correccions i darrers retocs.

Integracions.

Realització de documentació i formació a editors i administradors.

Manteniment del portal web implementat.

Posicionament i optimització en motors de cerca SEO.

3.- Descripció de la situació actual

La web actual de l'Ajuntament representa un canal d'informació per a la ciutadania. Aquesta informació permet l'aproximació i l'oportunitat que els usuaris puguin obtenir informació de l'administració.

A nivell de volumetria, el portal web de l'Ajuntament té unes 16.900 visites mensuals i utilitza una capacitat d'emmagatzematge de 3 GB de bases de dades i 10 GB de disc dur. Tot i això, al nou portal web no serà necessari migrar tot el contingut actual, tal com es detalla als capítols a continuació. El domini del portal és www.palafolls.cat.

4.- Requeriments generals

Adequació i evolució tecnològica

El mercat del desenvolupament de pàgines web i la tecnologia subjacent és un mercat que evoluciona tecnològicament i funcionalment molt ràpid. Per tant, cal garantir la continuïtat de la solució contractada en aquest procediment, ja que en depèn l'operativa diària de l'Ajuntament.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de garantir que els canvis normatius que puguin entrar en vigor durant la durada del contracte i que puguin afectar els sistemes proposats, seran implementats dins de la solució per donar compliment total al marc legal.

Model organitzatiu i de relació

Model organitzatiu per part de l'adjudicatari

L'Ajuntament de Palafolls crearà un equip de treball habilitat en la presa de decisions durant l'execució del projecte. Aquest equip avaluarà la metodologia d'execució proposada per l'adjudicatari i es negociarà el grau de desviament acceptat en els correctius que hi puguin sorgir.

Es designarà una persona de l'equip de l'adjudicatari com a cap de projecte, que assumirà les tasques d'interlocució amb l'equip de treball habilitat per l'Ajuntament de Palafolls. A continuació es detallen els diferents rols que son requisits per al desenvolupament del projecte i que els licitadors hauran de contemplar en les seves propostes la implantació d'un model organitzatiu del projecte:

Director del projecte: Màxim responsable del projecte per part de l'adjudicatari i màxim nivell d'interlocució amb l'Ajuntament. Les seves responsabilitats principals són:

Interlocució amb els responsables de l'Ajuntament.

Màxim nivell d'escalat de l'adjudicatari. Anàlisi d'incidències i proposta d'accions correctores.

Responsable de la definició organitzativa del projecte.

Seguiment intern del projecte i identificació d'accions de millora.

Supervisió dels recursos assignats al projecte.

Assistència al Comitè de Seguiment.

Pel que fa al perfil professional mínim requerit:

Experiència en la direcció de projectes tecnològics i de desenvolupament web de com a mínim 5 anys.

Formació amb títol universitari de l'àmbit de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) o informàtica.

Coordinador del projecte: responsable del dia a dia del projecte i de la coordinació de la resta de recursos assignats al projecte. Les seves responsabilitats principals es detallen a continuació:

Primer nivell d'escalat de l'adjudicatari.

Seguiment del dia a dia del projecte.

Supervisió de la resta de tècnics assignats al projecte ja sigui de manera permanent o puntual.

Elaboració de la documentació de seguiment per al Comitè de Seguiment del projecte.

Assistència al Comitè de Seguiment si així es requereix.

Pel que fa al perfil professional mínim requerit:

Experiència a la direcció de projectes tecnològics i de desenvolupament web de com a mínim 3 anys.

Formació amb títol universitari de l'àmbit de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) o informàtica.

Tècnics del projecte: Tècnics operatius del projecte.

Les seves responsabilitats principals seran el desenvolupament de les tasques associades al projecte segons els requeriments establerts al present procediment.

Assistència al Comitè de Seguiment, en cas que així es requereixi de manera específica.

Quant als perfils professionals mínims requerits, es distingiran els perfils següents:

Dissenyador d'interfície amb un perfil professional mínim de:

- Experiència en el desenvolupament d'activitats de disseny d'interfície i disseny centrat en l'usuari similars a fi del present contracte de com a mínim 5 anys.
- Formació mínima de cicle formatiu de grau mitjà en àmbits relacionats amb el disseny o la informàtica.

Analista per definir l'arquitectura web amb un perfil professional mínim de:

- Experiència en el desenvolupament d'activitats associades a la implantació de portals web similars al del present contracte de com a mínim 2 anys.
- Formació mínima de cicle formatiu de grau mitjà en àmbits relacionats amb la informàtica.

Desenvolupador web amb un perfil professional mínim de:

- Experiència en el desenvolupament d'activitats associades a la implantació de portals web similars al del present contracte de com a mínim 5 anys.
- Formació mínima de cicle formatiu de grau mitjà en àmbits relacionats amb informàtica.

Altres perfills:

- Un maquetador web amb titulació superior i 3 anys d'experiència.
- Un tester amb titulació superior i 3 anys d'experiència.
- Un formador amb titulació superior i 3 anys d'experiència.
- Un tècnic de suport amb titulació superior i 3 anys d'experiència.

Els licitadors detallaran en les seves propostes l'organització i els recursos tenint en compte que una sola persona pot assumir més d'un rol de tècnic de projecte o pot assumir la responsabilitat i coordinació del projecte. D'aquesta manera, l'equip, com a mínim, comptarà amb un responsable / coordinador del projecte i un tècnic del projecte. En qualsevol cas, serà necessari que sigui quin sigui el número de persones de l'equip, cal que aquests compleixin els requeriments d'experiència i formació de tots els rols definits.

Respecte al model de relació i seguiment, els licitadors hauran de contemplar en les seves propostes l'establiment i la realització del comitè següent:

Comitè de Seguiment del projecte:

Assistència de les responsables de l'Ajuntament i del personal que consideri necessari.

Assistència del director del projecte per part de l'adjudicatari.

Assistència del tècnic coordinador per part de l'adjudicatari, si així es requereix.

Assistència dels tècnics del projecte per part de l'adjudicatari, si es considera necessari.

Revisió de les activitats realitzades des del darrer Comitè de Seguiment, problemàtiques, aspectes crítics, etc.

Lliurament i revisió de l'informe executiu de seguiment.

Revisió dels aspectes rellevants de l'informe executiu de manera que s'identifiquin les criticitats i els riscos, l'avaluació de problemes, etc.

Presa de decisions i accions de millora derivades de l'anàlisi de l'informe executiu.

Elaboració de l'acta del Comitè de Seguiment.

Reunions presencials de periodicitat segons acord amb l'Ajuntament i/o necessitats de l'Ajuntament.

De manera general, es preveu que el Comitè de Seguiment del projecte es reunixi, de manera presencial, amb periodicitat en funció de la fase del projecte i/o segons necessitats de l'Ajuntament:

Fase d'implantació, 150 primers dies de contracte: reunions mensuals.

Fase d'operació: reunions trimestrals.

Fase de devolució, 30 últims dies de contracte: reunions mensuals.

Model organitzatiu per part de l'Ajuntament

Per part de l'Ajuntament, es designaran les persones responsables corresponents:

Responsable del contracte.

Responsables funcionals i tècnics de la plataforma.

Responsables i generadors de continguts.

Atenció a l'Ajuntament

El model d'atenció entre l'adjudicatari i l'Ajuntament ha de garantir un punt únic de contacte i una modalitat per a la tramitació de peticions i el seguiment de les diferents interaccions entre l'Ajuntament i l'adjudicatari.

Aquesta gestió es podrà fer via telèfon, correu electrònic i tiqueting. Els licitadors hauran d'explicar la seva proposta d'eina i gestió del tiqueting.

Model d'implantació

El model d'implantació contempla les activitats següents:

Elaboració del pla d'implantació

Auditoria de l'actual pàgina web

Consultoria i definició de parametritzacions

Disseny del portal web

Migració i creació dels continguts

Traducció dels continguts

Integracions

Proves i validació

Formació

Documentació, manuals i guies d'ús

Els apartats a continuació detallen la metodologia i les tasques associades per a cadascuna de les activitats anteriors.

Elaboració del pla d'implantació

Els licitadors definiran a les seves propostes el pla d'implantació detallat, del conjunt de la solució objecte del present plec. En aquest sentit, els licitadors hauran de desenvolupar el pla d'implantació segons els requeriments següents:

Definició dels equips de treball durant la implantació. L'adjudicatari haurà de definir el seu equip de treball, així com aconsellar l'Ajuntament per definir l'equip de treball adequat. En aquest sentit, els licitadors hauran de detallar l'equip proposat a la seva oferta alineat amb els requeriments de l'apartat 0.

Redacció del pla d'implantació, que contempli com a mínim els aspectes següents:

Auditoria de la pàgina web actual per seleccionar el contingut a migrar i migrar-lo a la nova pàgina web de l'Ajuntament.

Recull i revisió de la informació de detall necessària per definir usuaris, perfils i rols.

Detall de l'arquitectura proposada que suportarà la solució amb especial atenció a la localització des d'on el proveïdor prestarà les tasques associades al contracte, així com els aspectes d'escalabilitat, seguretat i recuperació de la informació.

Detall del procés d'anàlisi i conceptualització de la nova web i del disseny funcional i gràfic de la pàgina que cal implementar.

- Detall de les funcionalitats a implementar.
- Detall de les configuracions que cal aplicar.
- Detall de les parametritzacions que cal aplicar.

Detall de les tasques relacionades amb la implementació.

- Desenvolupament i implementació sobre el gestor de continguts escollit.
- Integracions

Detall del pla de proves a fer.

Detall del pla de formació que cal realitzar.

Els licitadors han de garantir que en cas de resultar adjudicatari compliran els següents requeriments:

Aprovació del pla d'implantació per part de l'Ajuntament.

Rectificació del pla d'implantació si així procedeix i lliurament del pla d'implantació definitiu a l'Ajuntament, que es lliurarà i annexarà al contracte.

Inici i desenvolupament del pla d'implantació per a la posada en funcionament dels serveis contractats, incloent-hi el pla de proves i la formació definida.

Auditoria de l'actual pàgina web

Els licitadors hauran de realitzar una auditoria de l'actual pàgina web de l'Ajuntament amb els objectius següents:

Identificar els diferents menús.

Identificar els diferents articles.

Identificar els diferents àlbums.

Identificar les diferents pàgines de continguts

Identificar els diferents blocs.

Identificar les diferents galeries d'imatges

Identificar les URLs.

Identificar la navegació actual de la pàgina web.

Identificar els usuaris i rols actuals.

La identificació d'aquests elements també inclourà el destriar i depurar totes aquelles URLs i continguts els quals l'Ajuntament vulgui prescindir i que no es migrin al nou portal web.

Consultoria i definició de parametritzacions

La implantació de la solució contemplarà una activitat on l'adjudicatari realitzarà les tasques de consultoria prèvia incloent l'anàlisi dels serveis existents i la definició de les funcionalitats, configuracions i parametritzacions a implementar.

La parametrització ha de permetre el funcionament correcte segons els requeriments detallats en aquest plec.

Les tasques de definició de les funcionalitats de la solució han de contemplar, com a mínim, les accions següents:

Recull de la informació necessària addicional als aspectes tècnics detallats al present plec.

Identificació de les necessitats, requeriments i condicionants específics de l'Ajuntament.

Anàlisi de l'arquitectura de dades requerida per les integracions amb altres dispositius, sincronitzacions i migracions o enllaços amb altres plataformes.

Revisió i anàlisi del model proposat juntament amb l'Ajuntament i realització dels ajustaments finals acordats en la implementació proposada.

Parametrització i configuració de les funcionalitats.

Disseny del portal web

Aquesta activitat de disseny té com a objectiu el disseny de la pàgina web amb els requeriments marcats per l'Ajuntament. Aquesta activitat ha d'incloure:

Disseny de l'arquitectura i conceptualització de la nova web

Anàlisi de l'arquitectura necessària, així com de les interfícies per a la càrrega i l'actualització de dades més adequades.

Disseny gràfic

Anàlisi de les identitats corporatives de l'Ajuntament i la seva adaptació a la pàgina web seguint els criteris definits al present plec.

Adaptació gràfica de les diferents plantilles de la nova web.

0

Disseny web

L'adjudicatari, en base a la imatge corporativa i als requisits, farà una proposta visual del disseny de la web, estructura de navegació de la pàgina, elements d'interacció, etc.

Es requerirà que el disseny de la pàgina web sigui atractiu, fàcil, intuïtiu i eficient. L'adjudicatari realitzarà aquest disseny focalitzat a l'experiència d'usuari (UX/UI).

L'Ajuntament haurà de validar la proposta de disseny feta per l'adjudicatari.

Migració i creació dels continguts

Es requerirà que l'adjudicatari compleixi les condicions següents a nivell de creació i gestió dels continguts del portal web.

Definir i dissenyar el mapa de navegació de la pàgina web.

Crear les seccions necessàries per migrar els diferents elements de l'actual pàgina web a l'actual.

Crear els elements identificats i depurats a l'auditoria de l'actual pàgina web
Migració de tot l'històric de notícies i agenda del web actual.
Ordenar el nou contingut migrat.
Suport i acompanyament durant la fase de creació de continguts per part dels tècnics de l'Ajuntament.

Idioma dels continguts

El nou portal web podrà estar disponible en els idiomes següents: català i castellà.

Això comporta que ha de permetre la integració dels seus continguts en diverses llengües, incorporant les funcionalitats necessàries per a la realització de traduccions tant de forma manual.

La implementació del multi-idioma sobre el CMS ha de poder gestionar amb solvència tècnica i usabilitat el sistema multi-idioma, així com permetre habilitar o inhabilitar continguts, seccions i pàgines en cadascun d'aquests idiomes.

El protocol de negociació dels idiomes (comportament quan s'accedeix a un element sense traduir) s'ha de poder personalitzar de forma senzilla.

Per garantir el posicionament en cercadors, cada contingut idiomàtic ha de tenir una url pròpia, seguint el següent esquema: www.palafolls.cat/ca/inici , www.palafolls.cat/es/inicio , etc. I les traduccions s'han de crear com a elements lligats per facilitar la detecció d'elements sense traduir.

D'aquesta manera, en cas de necessitat, serà fàcil incorporar altres idiomes.

Proves i validació

L'adjudicatari haurà de realitzar les proves de funcionament que verifiquin i garanteixin la correcta implementació de la pàgina web, així com la seva correcta posada en marxa.

Correrà per compte de l'adjudicatari el disseny i la realització de totes les proves necessàries per garantir la correcta operació de la solució tals com la comprovació de les diferents interaccions entre elements de la pàgina.

Model d'operació

Manteniment preventiu

El manteniment preventiu té com a objectiu detectar amb antelació possibles fallades de la plataforma dins de l'abast del present contracte i evitar situacions futures que poden dificultar l'operativa de la plataforma, així com minimitzar el risc d'incidències.

L'adjudicatari haurà de realitzar les actualitzacions i instal·lació de pegats que garanteixin el correcte funcionament de la solució i que siguin conseqüència d'incorporació de noves funcionalitats, noves integracions, canvis normatius, canvis legislatius, etc.

En aquest sentit, el licitador ha de detallar realitzar el manteniment preventiu per la plataforma que es detalla al present document, detallant les tasques, així com la freqüència d'aquestes.

Cap de les tasques detallades al pla de manteniment preventiu pot afectar al funcionament dels serveis de l'Ajuntament. En el cas de que el manteniment comporti la no operativa del servei o mòduls associats, l'adjudicatari avisarà a l'Ajuntament amb, com a mínim, 24 hores d'antelació al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat. Els licitadors hauran de contemplar, de ser necessàries, aquestes actuacions fora d'hores a les seves propostes.

Cap tasca associada al manteniment preventiu s'imputarà a la bossa d'hores requerida a l'apartat 0.

Manteniment correctiu

El manteniment correctiu es realitza per part de l'adjudicatari una vegada es detecti qualsevol avaria o incidència a la plataforma. Serà responsabilitat de l'adjudicatari la reparació de les incidències.

S'haurà de detectar i reparar qualsevol incidència, encara que aquesta no produeixi indisponibilitat ni degradació del servei. Aquestes incidències seran gestionades per l'adjudicatari seguint els SLA establerts.

En el cas que les tasques de manteniment correctiu comportin la no operativa del servei o mòduls associats, l'adjudicatari avisarà a l'Ajuntament amb, com a mínim, 24

hores d'antelació al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat.

S'haurà de detectar i resoldre qualsevol incidència, encara que aquesta no produeixi indisponibilitat ni degradació del servei. Aquestes incidències seran gestionades per l'adjudicatari seguint els SLA establerts.

Cap tasca associada al manteniment correctiu s'imputarà a la bossa d'hores requerida a l'apartat 0.

Manteniment evolutiu

El manteniment evolutiu té com a objectiu introduir per part de l'adjudicatari les possibles millores, bàsicament a nivell de versions de programari, que sorgeixin durant la durada del present contracte. Això implica una actitud proactiva per part del proveïdor per garantir els aspectes següents:

- Aplicar les actualitzacions associades a la plataforma que sorgeixin durant la durada del contracte.

- Proposar accions proactives tant de manteniment preventiu. Totes les accions proactives hauran de ser notificades prèviament a l'Ajuntament que en validarà la implementació.

- Migrar mòduls que puguin haver quedat discontinuats i sense suport per part del proveïdor.

En el cas que les tasques de manteniment evolutiu comportin la no operativa del servei o mòduls associats, l'adjudicatari avisarà a l'Ajuntament amb, com a mínim, 24 hores d'antelació al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat.

Cap tasca associada al manteniment evolutiu s'imputarà a la bossa d'hores requerida a l'apartat

Bossa d'hores

Addicionalment a les accions de manteniment requerides, es sol·licita que els licitadors prevegin una bossa d'hores associada a totes les tasques que no estiguin contemplades dins de les accions de manteniment. Aquesta bossa d'hores es podrà utilitzar per a la implementació de noves funcionalitats, nous dissenys, suport davant de consultes de l'Ajuntament, noves configuracions, implementació de nous mòduls,

integració amb noves eines, formacions addicionals, la creació de nou contingut, canvis en la navegació de la pàgina web, etc.

Per tant, en cap cas, les operacions de manteniment no seran imputables a la bossa d'hores.

Amb independència dels perfils tècnics que l'adjudicatari assigni per a la realització de les diferents tasques imputables a la bossa d'hores, el còmput d'hores es farà sobre la base de la dedicació real, sense distinció per perfil.

Se sol·licita una bossa d'hores de 20 hores anuals.

L'adjudicatari haurà de presentar, després de cada actuació que comporti un consum d'hores de la bossa, un informe detallant les hores utilitzades a cadascuna de les peticions efectuades per l'Ajuntament.

En cas que les hores no es consumeixin durant el període anual a què estan assignades, aquestes s'acumularan a la bossa del següent any i podran ser utilitzades durant la resta del contracte.

Continuïtat

Els licitadors detallaran a les seves propostes els mecanismes per garantir la continuïtat del servei així com la política de còpies de seguretat que s'implementa en la solució proposada. Tanmateix, els licitadors hauran de presentar i executar un pla de còpies i de restauració per garantir el pla de qualitat definit a l'apartat 0.

En qualsevol cas, la política i freqüència de realització de les còpies de seguretat ha de permetre recuperar el servei dins el termini que marquen els SLA.

Model de devolució

Transferència de la informació

Les propostes dels licitadors han de garantir la possible devolució del servei a un altre proveïdor durant els últims 30 dies del contracte objecte del present procediment. Per aquest motiu, la solució tècnica ha de contemplar aquesta possibilitat, així com les mesures per garantir el pla de retorn futur a un altre proveïdor.

Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, en acabar, es podrà realitzar una devolució del servei amb el menor impacte per l'Ajuntament.

En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, es requereix que es compleixin els requeriments següents:

El licitador haurà de garantir que la solució proposada no dificultarà un futur procés de canvi de proveïdor.

Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de garantir que, al moment de devolució del servei, la solució implementada permet la correcta transferència de la informació a l'Ajuntament i/o al nou proveïdor, sense que la solució implementada en el marc de aquesta contractació presenti limitacions que puguin dificultar o impedir a un nou proveïdor la integració de la informació en una nova solució o el manteniment d'aquesta.

Un mes abans de la finalització del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a proporcionar a l'Ajuntament tota la informació anterior, a fi de garantir el traspàs al nou proveïdor en un termini màxim de 4 setmanes.

Es farà una sessió de traspàs de la informació on l'adjudicatari de la present contractació porti les dades i el detall de la parametrització de la solució actual a l'Ajuntament i/o qui aquest designi.

Elaboració del pla de devolució

El pla de devolució es definirà una vegada adjudicat aquest procediment. En aquest sentit, els licitadors han de garantir que, en cas de resultar adjudicatari, desenvoluparan el pla de devolució segons els requeriments següents:

Metodologia prevista pel pla de devolució, especialment quant a formats de la documentació a transferir.

Detall de la documentació que cal lliurar durant el pla de devolució.

Informació requerida al nou adjudicatari per abordar el pla de devolució.

El pla de devolució es lliurarà a l'Ajuntament en el termini de 15 dies a partir que els sigui requerit formalment.

Propietat intel·lectual

La propietat de tots els treballs resultat de la prestació del servei serà l'Ajuntament i podrà utilitzar lliurement segons el seu criteri. Així mateix, l'adjudicatari no tindrà drets sobre continguts, pàgines, marques o una altra propietat intel·lectual de l'Ajuntament.

Normativa i legalitat vigent

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de control d'accés, tractament, seguretat i protecció de la informació, així com la resta de normatives,

instruccions i recomanacions vigents aplicables a cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte .

La plataforma haurà de donar compliment al que es preveu a nivell de Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) així com del que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en nivell mitjà i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

A nivell d'accessibilitat, la plataforma haurà de complir amb la legislació vigent a nivell d'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

L'adjudicatari haurà de mantenir absoluta confidencialitat durant el desenvolupament del contracte sobre qualsevol dada coneguda a partir del desenvolupament del contracte, especialment les de caràcter personal. L'entitat adjudicatària no podrà utilitzar amb cap propòsit que no estigui marcat per l'objecte d'aquest contracte aquestes dades ni cedir-les a tercers.

Resumint, el projecte final haurà de permetre donar compliment a la normativa aplicable a l'Administració Pública, en especial:

- Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Directiva 2019/882 sobre els requisits d'accessibilitat dels productes i serveis
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, per el que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei 19/2014, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

- Compliment de la normativa referent a drets d'imatge i propietat intel·lectual o qualsevol nova llei vigent o actualització que afectin al serveis webs públics

5.- Requeriments tècnics i funcionals

Requeriments tècnics

Infraestructura i serveis cloud

Els licitadors hauran d'incloure a les seves propostes la pàgina web allotjada al cloud de l'adjudicatari i que compleixi els principis d'escalabilitat, utilització d'estàndards, modularitat, transferència de dades i seguretat.

La solució oferta haurà de ser escalable, preveient el creixement del volum de dades; el nombre de serveis i mòduls, i/o usuaris de l'Ajuntament durant la vigència del contracte.

En aquest sentit, els licitadors detallaran a les seves propostes les característiques de la solució oferta, detallant l'arquitectura i especificant si els recursos són compartits o dedicats a l'Ajuntament.

L'adjudicatari del servei serà l'encarregat de la gestió i manteniment del cloud. L'Ajuntament no administrarà, prescriurà, ni controlarà la infraestructura del cloud. En aquest sentit, l'Ajuntament podrà sol·licitar informació a l'adjudicatari sobre les infraestructures i pàgina web per verificar-ne el compliment normatiu i les dades de l'allotjament.

L'adjudicatari del servei serà el responsable del compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades, tal com recull l'apartat 0 i l'apartat 0 i ha de designar un Ode 0 dins de la seva organització.

En compliment de la normativa vigent, la infraestructura proposada pel licitador s'haurà d'ubicar dins l'espai europeu comú, o en cas contrari sol·licitar l'autorització pertinent a l'Agència Espanyola de protecció de dades. Atès que no es preveu una transferència internacional de dades, es valorarà específicament que el servei cloud s'ofereixi des d'infraestructura allotjada a l'espai econòmic europeu.

Independentment de l'arquitectura i la solució d'alta disponibilitat proposada pel licitador, s'hauran de garantir els nivells de servei mínims detallats a l'apartat 0 Pla de qualitat.

L'Ajuntament es reserva el dret de fer les auditories que consideri convenientes sobre les mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari. Aquestes auditories poden ser substituïdes per certificacions oficials vigents obtingudes per l'adjudicatari.

Addicionalment, els licitadors han de aportar la certificació vigent ENS nivell mig de què disposin.

A nivell de compatibilitat, caldrà que com a mínim la solució compleixi amb les següents especificacions tècniques:

- Compatibilitat a nivell d'usuari amb els principals navegadors (Mínim Chrome i Firefox).
- Compatibilitat i integració amb la resta de les eines i bases de dades definides a l'apartat 0.
- Operativitat des de terminals mòbils.

Certificats SSL

L'adjudicatari haurà d'implementar el certificat SSL pel domini actual del portal web L'Ajuntament www.palafolls.cat.

Securització i rols

La pàgina web ha de disposar d'una eina de gestió dels rols dels usuaris que els utilitzin. Aquests rols seran els que determinaran els accessos i les accions possibles de cadascun dels usuaris que utilitzen la solució.

Es requereix el compliment de les següents especificacions tècniques mínimes:

- Definició, configuració i modificació de diferents tipus d'usuaris i rols.
- Definició, configuració i modificació de grups i taules d'usuaris.
- Identificació d'usuari mitjançant nom i contrasenya.
- Disposar d'un rol d'administrador de la solució.
- Disposar de rols generadors de continguts de la web i generadors de continguts per seccions.

Seguretat de la informació

La solució proposada pels licitadors ha de donar compliment a tota la legislació vigent que es preveu quant a accés, seguretat i tractament de la informació recollida a l'apartat 0. Alhora, la solució també ha de respectar el que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

La solució proposada haurà de garantir complir les mesures de seguretat de l'Annex II de l'ENS, en totes les dimensions de seguretat de l'annex I de l'ENS (Disponibilitat, Autenticitat, Integritat, Confidencialitat i Traçabilitat).

Entorn d'usuari

Els licitadors hauran de contemplar una interfície gràfica amigable orientada als usuaris de la pàgina web complint les especificacions tècniques mínimes a nivell d'entorn d'usuari:

- Menús d'ajuda dins de la pròpia pàgina web per poder fer les accions sense experiència prèvia.
- Cercador que inclogui una cerca completa dins del CMS tant com al propi lloc web.
- Capacitat de personalització de l'aspecte de la interfície de la solució.
- L'entorn d'usuari haurà de ser accessible per a gent gran i amb discapacitat complint el Reial Decret 1112/2018 de 7 de setembre.
- El disseny haurà de ser responsive design, adaptat per a dispositius mòbils.
- Inclusió d'un tutorial dinàmic on es guïi les persones usuàries per les diferents opcions i apartats que presenta la web per accedir al recurs que necessita.

Possibilitat d'implementar diferents seccions i subseccions com les de l'actual pàgina web de L'Ajuntament.

Optimització en motors de cerca SEO

Els licitadors hauran de presentar una proposta d'optimització SEO que, com a mínim, contempli les accions següents:

Anàlisi de la pàgina web SEO.

Identificació de paraules clau en què l'Ajuntament hauria d'estar posicionat a cercadors.

Realització d'una proposta de millora contínua de posicionament del portal web per incrementar les visites utilitzant tècniques de SEO on-page i off-page.

Interfície per a la consulta de les mètriques SEO.

Instal·lació i parametrització de mòdul de posicionament SEO.

Tractament SEO i SEF amb metatags basats en la catalogació del CMS.

Integració amb Google Analytics, veure punt 6.1.3

El CMS haurà d'incloure la funcionalitat de consulta de visites des de cada pàgina.

Requeriments funcionals

Gestió de continguts

L'adjudicatari haurà d'implementar la solució sobre un gestor de continguts (CMS).

La premissa bàsica serà l'ús del CMS Plone 6.0 o superior sobre base de dades ZopeDB, ja que és programari lliure i assegura d'aquesta forma el menor cost en concepte de llicències d'ús.

La solució proposada pel licitador no pot fer ús de plugins desenvolupats per tercers per garantir d'aquesta manera la consistència i seguretat del sistema en la seva evolució.

La instal·lació i configuració dels CMS, l'haurà de realitzar l'adjudicatari en els diferents entorns. El CMS ha de comptar, com a mínim, amb les següents característiques tècniques:

- Codi obert amb llicència GPL-GNU
- Accessible via web i amb suport per als navegadors: Firefox, Chrome, Safari i Internet Edge en les seves últimes versions
- Protecció CSRF i seguretat inclosa en el nucli
- Construït amb HTML5, CSS3 i javascript.
- Complir amb els estàndards XHTML i CSS actuals
- Complir amb el nivell d'accessibilitat WAI-AA de la W3C
- Enfocat a la usabilitat
- Sindicació de continguts amb suport de canals RSS 2.0 Atom i Itunes
- Edició de les pàgines en temps real i en context
- Operacions sobre el contingut com Tallar/Copiar/Enganxar
- Diversos modes de presentació de la informació (vistes)
- Sistema de còpies de treball
- Comprovació de la integritat d'enllaços i referències (esborrament segur)
- Reordenació dels continguts amb drag & drop
- Gestió massiva de canvis sobre el contingut (ordenació, dates, etiquetes, noms,

- estats, etc...)
- Pujada múltiple/massiva de fitxers i imatges
- Bloqueig automàtic i desbloqueig de documents
- Mecanismes de col·laboració en la construcció col·lectiva de continguts
- Sistema de comentaris amb validació
- Gestió de l'històric de revisions dels documents
- Motor de cerca integrat, indexació en temps real i livenessearch
- Indexació completa del text de documents pdf
- Navegació dinàmica, jeràrquica i transversal
- Suport per a múltiples formats d'etiquetatge del text
- Filtratge html segur del contingut de l'editor de text
- Gestió de contingut multilingüe i mapa de traduccions
- Publicació i caducitat de continguts basada en dates específiques
- Adreces URL amigables generades automàticament
- Navegació mitjançant fil d'Ariadna (breadcrumbs)
- Mapa del lloc dinàmic i fitxer sitemap.xml
- Fitxer robots.txt editable
- Gestió de redireccions url des del propi cms
- Editor de text personalitzable
- Sistema de tags/etiquetes
- Sistema de contingut relacionat
- Reducció automàtica de la mida dels recursos multimèdia
- Generació de miniatures i ampliació automàtica de les imatges
- Arquitectura oberta i escalable
- Sistema de cache del contingut amb Proxy
- Esdeveniments recurrents i múltiples agendes/calendaris
- Integració amb xarxes socials millorada mitjançant opengraph i twitter cards
- API REST en format Json
- Gestió d'usuaris i grups
- Rols amb permisos globals (Editor, creador, revisor, etc...)
- Gestió de permisos específics per secció
- Possibilitat de creació de workflows amb cicle de vida dels continguts

Les tasques i continguts mínims relacionats amb la gestió de continguts són els següents:

- Inclusió de procediments eficients i adaptables per actualitzar seccions i continguts, així com permetre la inclusió d'informació estàtica.
- Inclusió d'eines per crear nous formats web.

- Previsualització del contingut abans de publicar mentre es desenvolupa el procés d'edició.
- Eina d'edició d'imatges per poder ajustar-ne les dimensions, modificar-les i adequar-les al format del portal.
- Eina per vincular metadades de catalogació i possibilitat de categoritzar la informació.
- Pujada de múltiples continguts multimèdia de manera àgil i eficaç.
- Inclusió d'un gestor de galetes, així com de consentiment per als usuaris que naveguin pel portal. Ha de ser gestionable i ha de complir la legislació de protecció de dades vigent.
- Possibilitat de programar la pujada de continguts en una hora i un dia concret.
- Maquetació dels continguts en diferents idiomes.
- Implantació senzilla de nous dissenys.
- Edició de metadades per l'optimització de continguts i relació entre aquests.
- Gestor de rols d'usuari.
- Accés telemàtic.
- Desenvolupament o implementació dels mòduls necessaris.
- Maquetació de totes les plantilles en HTML5/CSS/ Javascript .
- Capacitat d'herència de personalitzacions a les noves versions de la pàgina web.
- Possibilitat de proporcionar actualitzacions a la pàgina web mitjançant RSS.
- Possibilitat d'implementar menús desplegable.
- Possibilitat de creació d'enquestes de manera nativa amb el CMS.
- Possibilitat de traducció de continguts.

Components

A banda dels requeriments del CMS esmentats en l'apartat anterior, es requerirà del desenvolupament a mida dels següents components.

Sistema d'avisos i popups

En algun lloc destacat del nou portal caldrà mostrar una franja amb avisos destacats (talls de carrers, subministraments, etc.). Aquests avisos també es podran publicar en forma de popups per tal de captar l'atenció dels usuaris.

És important que es puguin definir dates de publicació i venciment diferides per aquests tipus de continguts.

Sistema de sliders i banners

S'haurà de disposar d'un sistema de gestió d'sliders i banners que permeti promocionar contingut de diferents formes en uns espais determinats de les plantilles del nou portal.

Aquests s'hauran de poder mostrar també en mode carroussel i s'haurà de poder determinar els seu ordre d'aparició mitjançant un sistema de drag&drop.

Sistema de compartició en xarxes socials

Tots els continguts s'hauran de poder compartir de manera pública a les xarxes socials (Twitter, Facebook, LinkedIn, etc.). Per tant, caldrà assegurar-se que el format de tots els continguts estarà preparat per mostrar les dades correctes (títol, resum breu, imatge, etc.) quan es comparteixin a les diferents xarxes socials.

Per a la funcionalitat de compartir els continguts no es podrà fer ús de plugins externs tipus Addthis.

Sistema de valoració del contingut i comunicació d'errors d'informació

Les plantilles de contingut final hauran de disposar d'un espai que permeti als ciutadans valorar positiva o negativament el contingut, a més de poder comunicar errors d'informació que hagin detectat en el text, fomentant així la participació dels ciutadans en el nou portal.

Sistema de cookies

El web haurà d'incloure un pop-up que informará sobre l'ús que en fa de les galetes el nou portal web. Aquest pop-up haurà de situar-se en un lloc visible del web però que no obstaculitzi la navegació, especialment des dels dispositius mòbils.

El pop-up ha d'incloure:

- Text breu introduint l'ús de les galetes i la dinàmica d'acceptació del seu ús o rebuig.
- Enllaç a una pàgina en què s'inclourà detallada la política d'ús de les galetes.
- Un botó per acceptar l'ús de galetes que farà que el pop-up desaparegui per a aquell visitant.
- Un botó per rebutjar l'ús de les galetes que farà que el pop-up desaparegui per a aquell visitant i que internament no es desi cap cookie.
- Un botó que ha de permetre al visitant mitjançant una altra pantalla poder escollir de forma granular quines cookies permet que siguin emmagatzemades.

Gestor de microsites

Aquest component ha de permetre el desenvolupament de microsites, podent ser publicats amb un subdomini independent al de la web corporativa.

Permetrà crear de forma fàcil i ràpida un petit portal web amb una estructura comuna mantenint la capçalera i el peu del portal principal.

Permetrà la personalització dels principals elements del microsite com són el menú, els colors, etc.

També haurà de tenir la possibilitat de personalitzar la seva imatge mitjançant CSS i javascript.

Permetrà incorporar com a continguts els elements públics dels components:

- Notícies
- Agenda
- Directori

Gestor de grups municipals

Aquest component ha de permetre la publicació de forma visual i mitjançant una actualització senzilla de tota la informació relativa als grups polítics que formen part del govern i de l'oposició així com dels regidors/es no adscrits: dades de contacte, dades biogràfiques, agendes públiques, etc.

Gestor de formularis

Aquest component ha de permetre el disseny, publicació i manteniment de formularis de recollida de dades així com les accions en relació a l'enviament d'aquestes: enviament de correus, anotació en base de dades, dates registre i adreça IP i altres funcionalitats avançades. L'estat d'enviament ha de quedar enregistrat i, a petició de l'usuari, s'ha de remetre una còpia de l'enviament a l'interessat.

Cal que es puguin exportar les dades recollides pels formularis en format CSV.

Galeria d'imatges

El gestor haurà de disposar d'una vista de galeria d'imatges que permeti mostrar les imatges classificades en directoris i que aquestes es puguin ampliar per millorar la seva visualització.

Agenda

Aquest sistema vol donar solució a la necessitat de generar esdeveniments (actes d'agenda) i publicar-los al lloc web municipal.

Ha de permetre la generació d'esdeveniments i la seva vinculació a la resta de components (notícies, directori de dades, butlletí informatiu, tràmits, xarxes socials, etc). És a dir, si l'esdeveniment té lloc en una ubicació del directori de dades, que els continguts es puguin relacionar. A més a més ha de facilitar l'addició de l'esdeveniment a l'agenda de l'usuari via fitxer ical.

També ha de poder incloure altres tipus de contingut com imatges, vídeos, i documents així com permetre la seva descàrrega.

Ha de permetre categoritzar aquest tipus d'informació per microsites així com altres sistemes de categorització que s'estableixin al web general com: perfils, temàtiques, etiquetes, etc.

La vista d'agenda haurà de disposar d'un cercador propi que permetrà acotar els esdeveniments filtrant per les categories anteriorment mencionades (perfils,

temàtiques, etiquetes, etc.) així com per data (dia, mes i any) a més de poder fer una cerca per text en les parts textuals de la informació.

Serà fàcilment integrable en qualsevol altra secció del portal així com els microsites a través de la selecció d'algun dels citats criteris de categorització.

Notícies

Aquest sistema vol donar solució a la necessitat de generar notícies (notes de premsa) i publicar-les al lloc web municipal.

Ha de permetre la generació de notícies i la seva vinculació a la resta de mòduls d'informació (agenda, directori de dades, butlletí informatiu, tràmits, xarxes socials, etc). És a dir, si la notícia afecta a un acte, a un tràmit o a una ubicació del directori de dades, que els continguts es puguin relacionar.

També ha de poder incloure altres tipus de contingut com imatges, vídeos, talls de veu i documents així com permetre la seva descàrrega.

Ha de permetre categoritzar aquest tipus d'informació per microsites així com altres sistemes de categorització que s'estableixin al web general com: perfils, temàtiques, etiquetes, etc.

La vista de notícies haurà de disposar d'un cercador propi que permetrà acotar els esdeveniments filtrant per les categories anteriorment mencionades (perfils, temàtiques, etiquetes, etc.) així com per data (dia, mes i any) a més de poder fer una cerca per text en les parts textuals de la informació.

Serà fàcilment integrable en qualsevol altra secció del portal així com els microsites a través de la selecció d'algun dels citats criteris de categorització.

Directoris, mapes i localització

La plataforma ha de permetre la creació de registres d'informació amb camps personalitzats per tal de registrar en la base de dades de forma autònoma i sense coneixements tècnics de programació: equipaments, empreses, etc. Ha de permetre com a mínim la gestió de dades de contacte i localització de llocs d'interès, la seva

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

categorització i la seva ubicació (geolocalització) de forma senzilla. La vista de directoris ha de ser en format llistat amb la possibilitat de realitzar filtres per text o categories.

En el cas de la vista de mapes, aquesta ha de mostrar tots aquests registres ubicats sobre un plànol amb la capa de representació de Google Maps, Open Street Maps o similar. També s'ha de permetre la importació de fitxers en format GPX per poder representar en aquests registres, rutes, polígons, etc.

Cercador semàntic

Tot el contingut del lloc web permetrà ser cercat a través d'un cercador, aquest cercarà en tot el contingut del lloc web principal, els microsites que es defineixin.

- **Potència del cercador:** ha de permetre cercar en tot el contingut possible inclòs documents pdf, així com en les metadades que es puguin definir al gestor de continguts. Tanmateix ha de permetre gestionar sinònims dels termes de cerca i ha de ser capaç de corregir errors tipogràfics en els termes de cerca utilitzats per l'usuari.
- **Resultats de cerca:** mostrarà la informació de la forma més usable i entenedora possible, desglossant els resultats per tipologia d'informació: notícies, esdeveniments, documents, així com si el resultat s'ha trobat en el lloc web principal o en algun portal extern.

Navegació

Navegació compatible amb els navegadors d'escriptori més utilitzats. Compatibilitat amb les principals plataformes mòbils: es imprescindible que els desenvolupaments contemplin la navegació per dispositius mòbils mitjançant formes específiques de presentació per a aquests tipus de dispositius, seguint les recomanacions dels estàndards de W3C.

Els temps de càrrega de qualsevol de les pàgines i elements que les formen ha de ser baix, permetent a l'usuari una navegació àgil.

Navegabilitat:

- El portal tindran una pàgina principal on estigui permesa la segmentació per idioma.
- La presentació dels continguts estarà definida per l'ús de plantilles, les quals definiran on es posiciona cada contingut.
- Es mostrarà sempre el fil d'Ariadna de navegació, perquè l'usuari conegui en tot moment, en quin element es troba dins de l'estructura d'arbre del portal.
- Accessibilitat. Es imprescindible que el nou portal compleixi amb els criteris de navegació per tenir un nivell AA.
- L'accés a les xarxes socials de l'Ajuntament de Palafolls (Twitter, Facebook, Youtube, Instagram, etc.) estarà present al llarg de tota la navegació per poder accedir a les diferents plataformes i poder compartir continguts.

Seguretat

El back-office ha de permetre la creació de zones amb continguts restringits per a usuaris autoritzats, mitjançant la correcta autenticació dels mateixos i xifrat SSL que possibilitin la descàrrega de contingut i arxius específics.

El sistema ha de proporcionar seguretat en la privacitat de la informació continguda pel que ha d'evitar accions malintencionades que vulnerin la integritat del mateix.

El sistema ha de proporcionar facilitat en la gestió dels permisos que s'atribueixen als usuaris (mitjançant rols individuals o per grups d'usuaris).

El sistema ha d'impedir l'accés a recursos restringits si l'usuari no està autenticat a la plataforma o no té els permisos necessaris. En cas de no estar autenticat, el sistema haurà de redirigir l'usuari a la interfície gràfica d'autenticació.

El sistema ha de disposar d'un registre d'accions, en ordre cronològic, que subministri informació de les accions que s'han realitzat, amb l'identificador de l'usuari i el moment exacte en que aquest les ha dut a terme.

El nou portal haurà de ser accessible mitjançant HTTPS. El certificat serà subministrat per l'Ajuntament.

El nou portal haurà de tenir resoltes com a mínim el top 10 de les vulnerabilitats més comunes de les aplicacions web, aquestes es poden consultar a:

<https://owasp.org/www-project-top-ten/>. S'haurà de garantir el compliment d'aquest punt mitjançant una auditoria de seguretat del sistema.

Accessibilitat

L'adjudicatari s'estarà a l'establert en el RD 1112/2018, sobre accessibilitat en els llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic. Per tant el disseny i implementació web resultant haurà de complir amb l'esmentat Real Decret. Queden explícitament exclosos del contracte els articles: 10 a 14 (mecanismes i comunicació de queixes) i 16 a 20 (organització interna de l'Administració) de l'esmentat RD.

Al finalitzar el desenvolupament, l'Ajuntament de Palafolls emetrà un informe d'accessibilitat sobre el portal i si s'escau l'adjudicatari haurà de realitzar les modificacions necessàries al codi font fins a obtenir la conformitat AA de l'estàndard WCAG 2.1.

Optimització per als motors de cerca

La implementació del nou portal ha d'incorporar totes les funcionalitats SEO necessàries per garantir la continuïtat i la millora del posicionament on-line de l'Ajuntament de Palafolls.

El codi font desenvolupat ha d'estar totalment optimitzat per SEO i proveir dels mecanismes necessaris per realitzar els canvis que el mantinguin actualitzat en aquest apartat sense dependència de l'equip de desenvolupament.

Aquesta optimització del SEO, ha de facilitar una bona indexació dels continguts, títol i descripció per a cada pàgina i bona definició de les paraules clau (metadades generals del web i per pàgina).

Els editors hauran de tenir el control sobre l'estructura de les URLs i la possibilitat de modificar l'enllaç permanent d'una pàgina o de modificar la seva ubicació dins l'arquitectura del web, sense que això trenqui la navegació a través del web o possibles enllaços que s'hi hagin fet; en aquests casos, els menús i qualsevol altre element dinàmic hauran d'actualitzar-se de manera automàtica; i s'inclourà automàticament també una redirecció amb codi 301 de l'URL antiga cap a la nova.

A continuació, enumerem els camps de metadades que s'hauran de poder administrar des del CMS:

- Title i meta description per a cadascuna de les pàgines del site. Aquests dos camps s'hauran de poder posar manualment pels editors del web.
- Alt i title de les imatges. Aquests dos camps s'hauran de poder informar manualment pels editors del web un cop s'afegeixi la imatge en el gestor de continguts en tots els idiomes disponibles del site.
- Title dels enllaços manuals introduïts en el contingut des del back-office.

Llistat provisional de plantilles de continguts

A continuació, enumerem els tipus de plantilles de continguts que el projecte requerirà de manera provisional en relació a la nova arquitectura. Es tracta d'un llistat provisional que l'adjudicatari i l'Ajuntament de Palafolls acabaran de concretar durant el projecte:

- Avisos
- Pàgines
- Notícies
- Esdeveniments
- Documents
- Imatges
- Grups municipals
- Regidors
- Equipaments

Tecnologies no acceptables

No es podrà utilitzar tecnologia Flash o applets java en el desenvolupament del projecte. Tampoc es contempla l'ús de frames o iframes, excepte casos específics que s'acordaran prèviament amb l'Ajuntament de Palafolls.

Àrea privada / intranet

L'adjudicatari haurà d'implementar una solució d'àrea privada per als diferents usuaris de l'Ajuntament. Les tasques, funcionalitats i continguts mínims relacionats amb l'àrea privada són els següents:

- Comunicació d'incidències mitjançant la creació de formularis.
- Inclusió d'un directori de telèfons dels treballadors.
- Possibilitat de fer comunicacions internes, promocions, compartir documentació, noves entrades de treballadors/es.
- Els accessos d'usuaris han d'estar integrats amb el directori actiu de l'Ajuntament (nom usuari, contrasenyes, permisos). Aquesta integració no implicarà la creació de cap VPN.
- Entorn gràfic molt semblant o replicat de la web
- Possibilitat de que certes dades de RRHH que interessa que apareguin (dades treballadors, nòmines, departaments, control horari i calendari.) estiguin vinculades/integrades amb l'aplicació web de recursos humans.

Subscripcions

Espai de subscripció als diferents butlletins de l'Ajuntament a partir d'un formulari. Les característiques mínimes relacionades amb l'àrea privada són les següents:

- L'accés a subscriure's ha d'estar present a tota la navegació.
- Subscripció com a mínim mitjançant correu electrònic i RSS.

6.- Serveis a realitzar

El desenvolupament i posada en marxa d'aquest nou portal comporta, a més, la prestació d'una sèrie de serveis que hauran d'efectuar-se per l'empresa adjudicatària, i que es troben recollits en aquest apartat.

Integracions

L'adjudicatari haurà de realitzar les següents integracions segons les necessitats funcionals que s'acordin en la fase de conceptualització del projecte.

Newsletter

Integració amb el newsletter corporatiu del formulari d'alta d'usuaris i de les notícies i esdeveniments del nou portal web via sindicació RSS.

Open Street Maps

Tots aquells elements que disposin de metadades de geolocalització mostraran la seva ubicació en un plànol amb la capa de representació de Open Street Maps.

Google analytics

El nou portal s'integrarà amb Google Tag Manager i podrà incorporar codis modificats de Google Analytics inclosos directament en plantilla. Puntualment, es podria sol·licitar la inclusió d'altres codis d'eines de seguiment en les plantilles del portal.

No obstant, sempre es prioritzarà la gestió de tots els codis a través de Google Tag Manager.

Google recaptcha

Els formularis del nou portal hauran d'incorporar la tecnologia Google reCaptcha per tal de minimitzar l'ús d'aquests de forma malintencionada.

Agendes dels regidors

Per complir amb els requeriments de transparència actuals, les agendes dels regidors hauran de ser accessibles des del nou portal web mitjançant un enllaç, un iframe o via integració amb ical. El mètode emprat es decidirà durant la fase de conceptualització del projecte.

Temps

El portal haurà d'incorporar un panell on mostrar l'estat actual del temps i la previsió meteorològica per als propers dies. Aquesta informació provindrà de l'estació meteorològica de l'Ajuntament i s'haurà d'integrar totalment amb la estètica del nou portal.

Qualitat ambiental

Integració amb els indicadors de qualitat de l'aire del portal de la Generalitat de Catalunya:

https://mediambient.gencat.cat/ca/05_ambits_dactuacio/atmosfera/qualitat_de_laire/vols-saber-que-respires/ per tal de mostrar-los de forma totalment integrada en el nou portal.

Documentació

Serà necessari el lliurament de tota la documentació tècnica generada durant el projecte, incloent un manual d'usuari del CMS que descrigui absolutament totes les funcionalitats necessàries per al manteniment dels continguts del back-office per part de l'equip de l'Ajuntament de Palafolls en el seu dia a dia.

En aquesta línia, és necessari documentar de manera exhaustiva totes les implementacions realitzades sota l'abast del present plec. La documentació ha d'incloure, com a mínim:

- Memòria tècnica de les implementacions, incloent-hi el detall de les parametritzacions i configuracions efectuades durant la implantació.

- Manuais d'operació i funcionament bàsic, senzills i fàcils de fer servir per a l'operativa diària de les persones usuàries de l'Ajuntament.

- Documentació associada al pla de formació.

- Procediments de pla de proves, resultats i acceptació de la solució.

Capacitació

Els licitadors hauran de contemplar un pla de formació amb les sessions necessàries sobre la implementació realitzada, l'operació i el funcionament de la pàgina web i totes les seves funcionalitats. Aquestes sessions hauran de ser diferenciades en contingut segons els perfils d'usuaris següents, a fi de garantir que disposen del coneixement necessari de la solució:

- Responsable funcional de la solució i altres tècnics de l'Ajuntament (administradors de la plataforma): La formació inclourà, com a mínim, els aspectes addicionals següents a la formació de la resta de perfils d'usuaris internes de l'Ajuntament:

 - Alta, creació i modificació d'usuaris.

 - Modificació de permisos.

 - Elaboració d'informes i reports.

 - Formació necessària per poder fer el manteniment i l'operació de la pàgina web.

- Delegat de comunicació i tècnics generadors de contingut de l'Ajuntament (productors de continguts): Es preveu la realització d'una formació intensiva en determinats perfils estratègics de l'Ajuntament, que seran els que actualitzaran els continguts de la web. La formació inclourà, com a mínim, els aspectes següents:

Utilització bàsica de la pàgina web.
Creació i pujada de continguts.
Parametrització avançada de la pàgina web.

El pla de formació ha de contenir tota la documentació necessària per a la correcta operació i utilització de la pàgina web contemplada a l'abast del present plec. Aquesta formació es realitzarà a la seu de l'Ajuntament abans que la solució entri en funcionament.

En cas que l'Ajuntament requereixi que algunes de les jornades es realitzin de forma remota/ videoconferència, l'adjudicatari haurà de disposar de les eines necessàries per poder-les dur a terme.

Aquesta formació ha de ser mínim de 8 hores

Assessoria i acompanyament

L'adjudicatari s'encarregarà d'assessorar en matèria de tècniques estratègiques que es puguin realitzar amb la nova plataforma de gestió de continguts. Es d'esperar un recull de bones practiques en quant la potenciació de la presencia del nou portal a Internet, afavorir la sindicació de continguts, la transparència a més de criteris d'estructuració, creació de tags i metadades, criteris estètics, etc.

Totes aquestes accions poden executar-se dins la fase de formació o durant la durada del contracte.

Auditoria de seguretat

L'adjudicatari previ a la posada en marxa del portal haurà de realitzar una auditoria de seguretat per garantir que la solució final desenvolupada no presenta vulnerabilitats conegudes.

Les proves realitzades hauran de seguir la metodologia OWASP i la valoració de les vulnerabilitats es realitzarà en base a la classificació CWE.

7.- Allotjament (Hosting) i arquitectura tecnològica

El licitador haurà de proveir la solució d'infraestructura tecnològica necessària per als diferents entorns, tan de desenvolupament, com de producció, del nou portal.

El licitador haurà de definir el conjunt d'aplicatius informàtics necessaris per a l'operació del portal: sistemes operatius, servidors web, gestor de BBDD, i també les eines específiques pel nou portal com el gestor de continguts, aplicacions a mida i els connectors a BBDD externes. L'adjudicatari haurà d'instal·lar i posar en marxa el nou portal a la plataforma de producció i proporcionarà l'allotjament del web definitiu durant la totalitat del contracte.

L'Allotjament haurà d'assegurar les millors opcions de publicació, rendiment, integritat, seguretat, capacitat, monitorització i alta disponibilitat que també incorporarà còpies de seguretat amb una política de retenció diària i mensual de com a mínim els darrers 7 dies i els darrers 3 mesos (la recuperació de còpies de seguretat en cas de que es produeixi qualsevol incident, anirà a càrrec de l'adjudicatari sense cap cost per l'Ajuntament i es considerarà incidència de tipus crític a efecte de SLA).

8.- Termini d'implantació

El termini d'implantació ha de ser com a màxim de 6 mesos a comptar a partir de la data de signatura del contracte.

9.- Pla de qualitat

A continuació, es detallen els SLA mínims requerits:

L'acord de nivell de servei establirà uns nivells de severitat de les incidències que es dividiran en:

- **Incidències Críiques:** una incidència es considera crítica quan afecta completament a la disponibilitat de la web impedit als usuaris de treballar-hi i als ciutadans d'accedir-hi.
- **Incidències ordinàries:** Totes les altres incidències que no tinguin un impacte que impedeixi el funcionament i/o rendiment de la web.
- **Peticions Urgents:** Les peticions urgents són treballs que sol·licita l'Ajuntament de manera molt puntual, que per circumstàncies excepcionals requereixen una urgència.

- **Peticions Ordinàries:** Les peticions ordinàries son treballs que sol·licita l'Ajuntament de forma planificada com per exemple : peticions de canvis, creació de dominis o modificació de certificats.

Ahora establirem uns paràmetres per tal de definir:

- **Temps màxim de resposta:** el definim com el temps que transcorre des que es comunica la incidència fins que s'hi comença a treballar per identificar el problema i trobar-ne la solució.

- **Tems màxim de resolució:** Es defineix com a temps màxim dedicat a solucionar el problema seguint els procediments pertinents. És el temps que transcorre des que es comunica la incidència fins que es soluciona i tanca.

El temps màxim de resposta i el temps màxim de resolució es classificarà en nivells que es corresponen amb els nivells de severitat:

Tipus nivell	TEMPS MÀXIM DE RESPSOTA	TEMPS MÀXIM DE RESOLUCIÓ
Incidències Nivell Crític	2 hores	12 hores
Incidències Nivell Normal	5 hores	48 hores
Incidències Nivell Urgents	5 hores	48 hores
Incidències Nivell Ordinàries	24 hores	96 hores

1 El temps màxim de resposta s'estableix tenint en compte el moment de la recepció de la incidència.

2 El temps màxim de resolució s'estableix a partir del moment de resposta.

Sistema de Sol·licitud de serveis / alta d'incidències

Per a optimitzar el flux d'informació i recursos dedicats, s'habilitaran una sèrie de canals d'interlocució entre l'Ajuntament i el licitador per tal de resoldre qualsevol incidència que pugui sorgir. Aquests canals s'acordaran entre ambdues parts.

Signat electrònicament a la data que consta a l'encapçalament.