

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE PRIVAT DE SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PÀGINA WEB I L'OFICINA VIRTUAL DE L'ENTITAT PÚBLICA EMPRESARIAL LOCAL NOSTRAIGUA

IDENTIFICACIÓ DE L'EXPEDIENT	CONTRACTE PRIVAT DE SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PÀGINA WEB I L'OFICINA VIRTUAL DE L'ENTITAT PÚBLICA EMPRESARIAL LOCAL NOSTRAIGUA
NÚM. EXPEDIENT	3061/2024
PODER ADJUDICADOR	L'EPEL NOSTRAIGUA
ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ	Vicepresident de l'Entitat



ÍNDEX

1. Antecedents	- 3 -
2. Objecte.....	- 3 -
3. Condicions tècniques.....	- 3 -
3.1. Escenari actual	- 3 -
3.1.1 Pàgina web corporativa	- 4 -
3.1.1.1 Treballs esperats	- 5 -
3.1.1.2 Habilitats necessàries.....	- 5 -
3.1.2 Oficina virtual.....	- 5 -
3.1.2.1 Treballs esperats	- 6 -
3.1.2.2 Coneixements desitjables	- 6 -
3.2. Característiques del servei acordat (SLA, <i>Service Level Agreement</i>)	- 6 -
4. Forma de facturació	- 7 -
5. Lloc de subministrament	- 8 -
6. Disposicions finals.....	- 8 -
Els dies laborables aplicables al present contracte seran determinats pels calendaris oficials de dies festius i laborables establerts per la Generalitat de Catalunya, així com pels calendaris específics del municipi de Mont-roig del Camp i Miami Platja. Això inclou qualsevol variació o modificació oficial que pugui aprovar-se durant la vigència del contracte.....	
	- 8 -



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE PRIVAT DE SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PÀGINA WEB I L'OFICINA VIRTUAL DE L'ENTITAT PÚBLICA EMPRESARIAL LOCAL NOSTRAIGUA

1. Antecedents

Actualment, l'Entitat Pública Empresarial Local NOSTRAIGUA -d'ara en endavant, l'Entitat- té en funcionament una sèrie d'aplicacions que configuren el seu entorn web. En concret:

- Pàgina web corporativa
- Oficina Virtual

Ambdues aplicacions estan orientades a millorar la qualitat dels serveis que l'Entitat ofereix als seus abonats i, per tant, és imprescindible que es mantinguin en perfecte estat de funcionament i convenientment actualitzades, per protegir-les de les diverses amenaces informàtiques existents avui en dia.

Atesa la falta de mitjans propis, és voluntat de l'Entitat contractar un servei tècnic extern de manteniment, que sigui capaç de dur a terme els treballs requerits de forma àgil i eficient. En aquest sentit, s'aprovisionarà un nombre d'hores anuals suficients per dur a terme totes les tasques requerides.

Les tecnologies involucrades en el manteniment d'aplicacions web són diverses i sovint requereixen de coneixements multidisciplinars. En aquest plec es descriuen les característiques tècniques de cada un dels entorns a mantenir, els treballs esperats en cada cas, així com les habilitats necessàries per dur-los a terme amb garanties; també s'indica en quines condicions s'espera que s'executin els mateixos.

Resumint, l'objecte d'aquest contracte és formalitzar l'adjudicació d'un servei tècnic de manteniment per la pàgina web corporativa i l'oficina virtual de l'Entitat.

2. Objecte

Aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP) té per objecte establir les característiques tècniques i el nivell de servei acordat (*SLA*, *Service Level Agreement*) del servei de manteniment tècnic, actualització i optimització de la pàgina web i l'oficina virtual de l'Entitat.

3. Condicions tècniques

3.1. Escenari actual

Com ja s'ha mencionat, l'Entitat disposa actualment de dos grans escenaris web:



- Pàgina web corporativa
- Oficina Virtual

A continuació es descriuen les característiques funcionals i tècniques de cada un.

3.1.1 Pàgina web corporativa

La pàgina web corporativa de l'Entitat és un espai d'accés públic i obert, al qual s'arriba amb un navegador web mitjançant el domini registrat nostraigua.cat. A nivell funcional, presenta tot allò que es pot esperar d'una web corporativa: informació d'interès general, missió i valors de la companyia, documentació pública, enllaços a altres pàgines, etc...

Com a requeriments funcionals indispensables, en el seu dia es va demanar que aquesta pàgina web fos multi idioma (català i castellà) i *responsive*, és a dir, que estigues preparada per permetre una visualització adaptativa dels continguts en funció del dispositiu des del qual s'accedeix (incloent dispositius de pantalla petita com puguin ser *smartphones*). Actualment compleix ambos requeriments i així ha de continuar sent.

Per motius de rendiment, el contingut d'aquesta web, així com les diverses eines que permeten que aquesta estigui operativa, es troben allotjats dins d'un servidor privat dedicat (VPS), contractat amb el mateix ISP encarregat de mantenir i renovar els dominis de l'Entitat. Aquest VPS està convenientment dimensionat per suportar les càrregues de treball requerides i l'accés al mateix és fa mitjançant una consola *Plesk*. Les seves característiques de *hardware* són les següents:

- CPU: 8 Core x 3.6 GHz (AMD Ryzen 7 Pro 3700)
- RAM: 64 Gb
- Disc dur: 2 x NVMe 960 GB Software RAID 1
- Ample de banda privat 1Gb
- S.O. Ubuntu 20.04

En aquest mateix servidor s'executa una instància de l'eina *WordPress*, que es l'encarregada de gestionar els continguts de la pròpia web. Com ja s'ha dit, es treu profit de les característiques intrínseques del *WordPress* que permeten que la web sigui multi idioma i *responsive*. També es fa ús habitualment d'una funcionalitat que permet a usuaris de l'Entitat publicar incidències de servei (talls d'aigua, fuites, etc...) i altres notícies d'interès general. Per tant, *WordPress* és una eina essencial a l'hora de mantenir i editar els continguts web.

A continuació s'enumeren els treballs de manteniments esperats pel que fa a la pàgina web de l'Entitat, així com les habilitats necessàries per dur-los a terme amb èxit.



3.1.1.1 Treballs esperats

- Assistència tècnica i suport telefònic remot per resoldre possibles consultes, incidències, caigudes del servei, etc...
- Dur a terme un adequat manteniment del Wordpress per garantir el seu bon funcionament, incloent actualitzacions periòdiques per motius de seguretat o millores funcionals significatives.
- Dur a terme una còpia de seguretat dels continguts del Wordpress cada cop que es faci alguna modificació dels mateixos, lliurant una còpia de la mateixa al personal tècnic de l'Entitat.
- Puntualment, actualització dels continguts del WordPress
 - Afegir noves notícies en portada, modificant el seu aspecte.
 - Afegir o substituir infografies (subministrades per l'Entitat)
 - Afegir o modificar seccions
 - Modificacions d'estil (CSS)
- Dur a terme un adequat manteniment del servidor PHP per garantir el seu bon funcionament, incloent actualitzacions periòdiques per motius de seguretat o millores funcionals significatives.
- Modificacions funcionals puntuals, a demanda del personal de l'Entitat.

3.1.1.2 Habilitats necessàries

- Domini de l'eina *WordPress*, tan a nivell d'administrador (instal·lació, actualitzacions, etc...) com dissenyador de continguts.
- Domini del llenguatge de programació PHP, tan a nivell d'administrador -per poder instal·lar/configurar el servidor- com de programador, per poder editar *scripts*.
- Coneixements en disseny d'interfícies d'usuari.
- Coneixements dels llenguatges HTML, CSS i Javascript
- Coneixements de disseny de pàgines web

3.1.2 Oficina virtual

L'oficina virtual -també anomenada Àrea d'abonats o d'usuaris- és un espai d'accés restringit únicament a usuaris registrats. Per tant, l'accés només es possible després de completar un procés de validació que sol·licita informació molt determinada, només a l'abats dels nostres abonats. Un cop dins de l'oficina virtual, l'abonat pot descarregar-se factures en format PDF, veure gràficament el seu historial de consums i tota la informació relativa al seus contractes.

A títol informatiu, l'oficina virtual s'ha creat mitjançant un desenvolupament propi

-subcontractat a tercers- emprant el llenguatge de programació PHP i el *framework* Laravel. L'oficina virtual també està allotjada dins el mateix VPS que la *web* corporativa.

Pel seu bon funcionament, l'oficina virtual necessita emmagatzemar certes dades dins d'un SQL Server, el qual s'executa dins d'un contenidor del propi



servidor. La única base de dades que hi ha dins d'aquet SQL Server és una replica sincronitzada a partir de la base de dades d'explotació de l'Entitat. La sincronització d'ambdues bases de dades es gestiona per personal tècnic de l'Entitat.

Per poder permetre que els usuaris de l'oficina virtual es puguin descarregar les seves factures, l'aplicació "enllaça" cada registre de la taula de factures amb el seu corresponent PDF, ubicat en un determinat directori. Després de cada facturació, el personal tècnic de l'Entitat s'encarrega de "pujar" els nous PDF's generats.

A continuació s'enumeren els treballs de manteniments esperats pel que fa a l'oficina virtual de l'Entitat, així com les habilitats necessàries per dur-los a terme amb èxit.

3.1.2.1 Treballs esperats

- Assistència tècnica i suport telefònic remot per resoldre possibles consultes, incidències, caigudes del servei, etc...
- Dur a terme un adequat manteniment del servidor dedicat amb sistema operatiu Ubuntu per garantir el seu bon funcionament, incloent actualitzacions periòdiques per motius de seguretat.
- Dur a terme un adequat manteniment del SQL Server instal·lat en un contenidor per garantir el seu bon funcionament, incloent actualitzacions periòdiques per motius de seguretat, revisions de l'estat de sincronització, resolució de possibles incidències, etc.
- Manteniment i correcció de possibles errors dels *scripts* PHP actuals.
- Modificacions funcionals puntuals, a demanda del personal de l'Entitat.

3.1.2.2 Coneixements desitjables

- Coneixements del llenguatge de programació PHP
- Coneixements del *framework* Laravel
- Coneixements en disseny d'interfícies d'usuari.
- Coneixements a nivell d'anàlisi de requeriments d'usuari.
- Coneixements del sistema operatiu Ubuntu
- Coneixements d'instal·lació i configuració de contenidors dins del s.o. Ubuntu
- Coneixements de la consola Plesk
- Coneixements avançats de SQL Server, a nivell d'administració, disseny de bases de dades i sincronització.

3.2. Característiques del servei acordat (SLA, Service Level Agreement)

El servei sol·licitat ha de complir amb els següents termes:



- L'adjudicatari posarà a disposició de l'Entitat els canals de comunicació que consideri adients, considerant-se el mínim exigible un telèfon de contacte dins d'horari laboral i una adreça de correu electrònic.
- L'Entitat designarà un o varis responsables, encarregats de coordinar-se amb l'empresa adjudicatària per facilitar la realització de qualsevol tasca que sigui necessari dur a terme.
- L'adjudicatari es compromet a oferir assistència tècnica qualificada de forma remota.
- En cas d'assistència remota, l'Entitat haurà de facilitar al tècnic designat per l'adjudicatari totes les credencials d'accés necessàries per poder dur a terme la seva intervenció.
- Atesa la naturalesa dels serveis contractats, no està prevista la necessitat d'una intervenció presencial en cap de les instal·lacions de l'Entitat.
- Temps de resposta: es defineix com a temps de resposta el transcorregut des de la recepció de la sol·licitud d'intervenció fins el moment que s'inicia l'estudi del cas per part del ST de l'adjudicatari. S'estableixen 4 hores hàbils com a valor objectiu desitjable i 8 hores hàbils com a valor crític (màxim acceptable).
- Hora hàbil: s'entén per hora hàbil la que està compresa dins de la jornada laboral de l'adjudicatari.
- Temps de resolució: es defineix com a temps de resolució el transcorregut des que el ST de l'adjudicatari inicia l'estudi del cas -es a dir, des de la finalització del temps de resposta- fins a la resolució del mateix. S'estableixen 16 hores hàbils com a valor objectiu desitjable i 24 hores hàbils com a valor crític (màxim acceptable).
- Queda exclòs d'aquest còmput tot aquell temps imputable a actuacions de tercers o decisions per part de l'Entitat, com pugui ser acceptació de pressupostos, temps d'entrega de material demanat a fabricants i similars.

4. Forma de facturació

L'Entitat estableix que el servei es facturarà seguint les condicions següents:

- L'adjudicatari podrà emetre factures a mesura que es vagin utilitzant les hores de la bossa adjudicada. Aquestes factures es podran presentar amb la periodicitat que millor s'ajusti a les necessitats operatives de l'adjudicatari (mensual, bimensual, trimestral, etc.), sempre que el volum d'hores facturades no superi el total adjudicat.
- Abans d'emetre qualsevol factura, serà imprescindible comptar amb el vistiplau del responsable del contracte. Aquest s'encarregarà de verificar que les hores facturades corresponen a serveis efectivament prestats i que compleixen amb els requisits establerts al Plec de Prescripcions Tècniques.



- Cada factura haurà d'anar acompanyada d'un detall específic de les hores consumides, les tasques realitzades, i la relació dels serveis prestats durant el període facturat.
- En cap cas es podrà facturar un nombre d'hores superior al màxim adjudicat. Qualsevol excedent no autoritzat no serà reconegut per l'Entitat.

5. Lloc de subministrament

Atès que es tracta d'un contracte de prestació de serveis tècnics, no està previst el lliurament de cap element físic.

La totalitat dels serveis s'executarà de manera remota, assegurant una comunicació efectiva i un accés segur a les eines i plataformes necessàries per a la correcta prestació del servei.

6. Disposicions finals

Els dies laborables aplicables al present contracte seran determinats pels calendaris oficials de dies festius i laborables establerts per la Generalitat de Catalunya, així com pels calendaris específics del municipi de Mont-roig del Camp i Miami Platja. Això inclou qualsevol variació o modificació oficial que pugui aprovar-se durant la vigència del contracte.

El present PPTP s'incorpora a l'expedient de contractació de conformitat amb els articles 116 i 124 de la LCSP i l'article 68 del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques (que resulta aplicable en tot el que no sigui contrari amb la LCSP).

El responsable del contracte

Document signat electrònicament al marge

