
Plec de prescripcions tècniques que regeixen la contractació dels serveis de creació, conceptualització, desenvolupament, posada en marxa i manteniment dels llocs webs turístics del Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona, mitjançant procediment obert amb una pluralitat de criteris d'adjudicació i subjecte a regulació harmonitzada

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

- 1.1. Objectius del contracte**
 - 1.1.1. Objectius generals**
 - 1.1.2. Objectius específics**
 - 1.1.3. Públic objectiu**

2. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES

- 2.1. Creació, conceptualització, programació, implementació i optimització per a SEO**
 - 2.1.1. Funcionalitats del nou lloc web**
 - 2.1.2. Posicionament en els Cercadors**
 - 2.1.3. Analítica i gestió de dades dels usuaris**
 - 2.1.4. UX - User experience i usabilitat**
 - 2.1.5. Creativitat i disseny**
 - 2.1.6. Continguts**
 - 2.1.6.1. Estructura del lloc web**
 - 2.1.6.2. Migració del contingut actual**
 - 2.1.6.3. Contingut jurídic**
 - 2.1.7. Connexions i integració amb altres eines**
- 2.2. Desplegament, accessibilitat, manteniment, actualització i suport dels llocs web i de la plataforma Drupal als servidors de la Diputació.**
 - 2.2.1. Desplegament de la plataforma Drupal als servidors de la Diputació**
 - 2.2.2. Accessibilitat**
 - 2.2.3. Manteniment del lloc web**
 - 2.2.4. Suport i acords de nivell de servei (SLA)**
 - 2.2.5. Horari de prestació del servei**
 - 2.2.6. Temps de diagnòstic, resposta, resolució d'incidències i tasques de manteniment**
 - 2.2.7. Servei d'evolutius**
 - 2.2.8. Informe de seguiment**

3. PERSONAL TÈCNIC REQUERIT

4. DESENVOLUPAMENT

- 4.1. Cronograma**
 - 4.1.1. Creació, conceptualització, programació, implementació i optimització per a SEO.**

**4.1.2. Desplegament, accessibilitat, manteniment,
actualització i suport dels llocs web i de la
plataforma Drupal als servidors de la Diputació.**

4.2. Lliurament del projecte

4.3. Formació

5. COORDINACIÓ, SEGUIMENT I VALIDACIÓ DEL SERVEI

6. OBLIGACIONS DELS ADJUDICATARIS

7. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

8. FORMA DE PAGAMENT

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del servei la creació, conceptualització, desenvolupament, posada en marxa i manteniment dels llocs webs turístics www.costadaurada.info i www.terresdelebre.travel.

Es contempla la creació, conceptualització, programació, implementació i optimització per a Search Engine Optimization (SEO) per als webs corporatius de la Costa Daurada i Terres de l'Ebre, així com el desplegament, accessibilitat, manteniment, actualització i suport dels llocs web i de la plataforma Drupal als servidors de la Diputació de Tarragona.

L'adjudicatari ha de treballar en la definició conjunta de les pàgines web, una tasca que permetrà aprofundir en la cultura de la institució i interioritzar les necessitats de Costa Daurada i Terres de l'Ebre, tant de manera particular com a través d'una visió conjunta. Ambdues pàgines web han de mantenir la línia gràfica de la Diputació de Tarragona, així com seguir un estil unificat, que les doti d'entitat pròpia pel que fa als continguts, però que les relacioni dins de la mateixa institució i garantir que respiren el mateix to, format i estil, per la qual cosa es requereix conceptualitzar-les, estructurar-les i activar-les de forma unificada, oferint la mateixa navegació i experiència d'usuari.

1.1 OBJECTIUS DEL CONTRACTE

1.1.1 Objectius generals

- Millorar la visibilitat de les marques Costa Daurada i Terres de l'Ebre, Reserva de la Biosfera.
- Per a una adequada gestió de les marques, cal destacar els seus atributs per afavorir un millor posicionament, una més alta diferenciació i un major reconeixement per part de la demanda.
- Els valors de les marques han de ser clars i evidents en el web de forma transversal: cooperació, innovació, equilibri, transversalitat, millora i ètica. Es poden consultar els valors als plans d'actuació anuals corresponents.
- Les pàgines webs de la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre han de comunicar l'avantatge competitiu de les destinacions.
- Els dos entorns web han d'aconseguir influenciar en les primeres etapes del Customer Journey. Primerament, cal que captin l'atenció perquè l'usuari accedeix-hi i mantingui el seu interès amb l'objectiu que visiti diferents landings específiques, comparteixi, desperti el desig i la inspiració i finalment, faciliti la compra d'experiències a pàgines webs externes (tercers o associats).
- Els nous entorns web inspiracionals del Patronat han de generar confiança, esdevenir un punt d'inspiració i d'informació de qualitat, atractiva, rellevant, actualitzada i veraç.

És important que el web fomenti un turisme responsable, sostenible i experiencial, descentralitzat, desconcentrat i diversificat. Tot i que el web no ha de disposar d'un motor de venda, sí que, a part d'inspirar, ha de fomentar la recerca i compra d'experiències turístiques que permeti la cerca segmentada.

1.1.2 Objectius específics

- Simplificació i reducció del nombre de microsites: Actualment, el Patronat disposa de diferents sites segons els públics, com el portal de Trip and Kids. L'objectiu és evitar aquesta generació de microsites i unificar i integrar els diferents portals.
- Millorar l'entorn visual del web prioritzant el contingut audiovisual per sobre del text i adaptant els continguts actuals tenint en compte l'experiència d'usuari.
- Millorar la navegació dins la pàgina web fomentant la creació d'una estructura atractiva i senzilla.
- Convertir les pàgines web en entorns digitals inspiracionals i que s'acompanyin de continguts atractius amb formats innovadors.
- Posicionar la pàgina web entre els primers resultats als cercadors.
- Definir una estratègia de continguts alineada per a tot el Patronat: situar-nos a l'avantguarda de totes les funcionalitats existents al mercat i identificar quines té sentit aplicar o adaptar.
- Fomentar la interacció amb l'usuari i incorporar noves eines per ampliar informació, resoldre dubtes i oferir suggeriments o queixes en cas de necessitat.
- Comptar amb formularis de subscripció a newsletters, contacte i altres amb l'objectiu de construir una base de dades sòlida que ens permeti realitzar una estratègia d'email màrqueting mitjançant campanyes de fidelització.

1.1.3 Públic objectiu

Els webs turístics del Patronat van dirigits principalment als visitants i turistes potencials (públic final).

La tipologia secundària de públic objectiu és la següent:

- **Secundaris:**
 - **Professionals:** dins d'aquest tipus de públic s'inclouen tour operators, agències de viatges, organitzadors de congressos, etc.
 - **Institucional:** organitzacions públiques que es nodreixen del contingut que el Patronat genera i que generen una sinergia amb les seves comunicacions.
 - **Partners i aliances:** empreses del sector turístic, gastronòmic, hotelier, etc. que estan vinculades amb el Patronat mitjançant una aliança de col·laboració.
 - **Prescriptors:** mitjans de comunicació, grups generadors d'opinió, etc.
 - **Població local,** ciutadans que fan servir la web per organitzar el seu temps d'oci o que s'informen de les novetats que ofereixen les destinacions.

2. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES

L'adjudicatari ha de proporcionar un servei sòlid que atengui de forma global les necessitats de presència online del Patronat, atenent els estàndards de qualitat i excel·lència definits en el present document.

L'adjudicatari, en el moment de presentar la seva proposta, ha de tenir en compte l'ordre dels elements detallats en el present plec i seguir-ne la seva estructura de forma explícita.

2.1 Creació, conceptualització, disseny, programació, implementació i optimització per a SEO

2.1.1 Funcionalitats del nou lloc web

Funció Marca paraigües: El PTDT compta amb diferents col·laboradors del sector, ja siguin públics o privats. En aquest sentit, les noves pàgines web han de ser capaces d'allotjar, integrar i harmonitzar altres realitats turístiques locals, servint com a distribuïdors d'informació en funció de les necessitats i particularitats de cadascun d'aquests.

Gestor de continguts: el lloc web ha d'estar creat a partir d'un gestor de continguts de codi obert, en aquest cas el Drupal, que permeti a l'administrador poder actualitzar els continguts de manera ràpida i intuïtiva sense necessitat de coneixements de programació i que faciliti la seva administració tècnica en cas que, amb els anys, el Patronat desitgi canviar de proveïdor. Amb el gestor de continguts s'ha de poder crear, editar i esborrar qualsevol banner i/o contingut, tant gràfic com de redacció, del lloc web de forma ràpida i dinàmica. També ha d'incorporar la funcionalitat de poder programar la publicació de continguts en una data concreta i ha de poder adaptar les imatges i els vídeos als formats corresponents independentment del seu pes i de forma automàtica.

Es pretén evitar la duplictat de tasques de manera que als administradors els sigui més pràctic i fàcil mantenir actualitzat el contingut del lloc web.

Usuaris: el lloc web ha de permetre l'alta i baixa d'usuaris amb diferents rols d'accés per part de l'equip del Patronat per la qual cosa és necessari instal·lar, configurar i habilitar el mòdul d'accés CAS (Servei Central d'Autenticació). El CAS és un protocol d'inici i de fi de sessió únic per a la web que permet que un usuari accedeixi a diverses aplicacions proporcionant les credencials (com el nom d'usuari i la contrasenya) una sola vegada a una aplicació central del servidor CAS.

Newsletter o butlletí: el lloc web ha de disposar d'un formulari de registre al butlletí del Patronat que es connecti automàticament amb el servei d'enviament dels correus. El Patronat facilitarà a l'adjudicatari els camps que ha de contenir aquest formulari.

Integració de funcionalitats 2.0: el lloc web ha d'incloure agregadors socials que permetin reunir continguts de les diferents xarxes socials en un mateix espai per tal que els usuaris puguin compartir els continguts. El lloc web també haurà d'incloure widgets que permetin als usuaris compartir el contingut del web a les xarxes socials, així com oferir reproducció de continguts multimèdia.

Idiomes: Els llocs web s'han de poder consultar en 7 idiomes. La traducció serà proporcionada per una empresa especialitzada, però l'adjudicatari haurà de fer la primera pujada de continguts, en tots els idiomes, fins l'entrega del projecte a través del plugin que correspongui.

Curació de continguts: En aquest cas, l'adjudicatari serà l'encarregat de fer la curació de continguts ja existents a ambdues pàgines web per alinear-les amb els objectius estratègics i de posicionament tenint en compte les paraules clau i la informació de qualitat.

Migració i pujada de contingut: L'adjudicatari serà l'encarregat de fer la migració de continguts de les pàgines web actuals cap a les noves pàgines web desenvolupades, sempre amb el suport i sota la supervisió del Patronat.

Cercador: els llocs web han de disposar d'un cercador eficient sobre tots els continguts del lloc web. El cercador estarà connectat a Google Analytics per poder analitzar les paraules clau de cerca.

Navegadors: Els llocs web s'han de poder visualitzar/funcionar correctament des de qualsevol tipus de navegador i dispositiu (disseny responsive).

Formularis: Es vol fomentar la interacció amb l'usuari en tot moment, per la qual cosa l'ús de formularis és una forma de contacte que hauria d'estar present a ambdues pàgines web, ja sigui per contactar, deixar-hi queixes, proposar suggeriments o sol·licitar més informació sobre qualsevol apartat del lloc web.

Possibilitat de A/B testing: Es farà ús de la pràctica A/B per comprovar entre dos o més landings la que millors resultats dona quant a visites, clicks, temps de permanència a la pàgina, mapes de calor, etc.

Agenda: Els webs han d'incorporar una agenda d'activitats i/o esdeveniments en la qual es puguin consultar/visualitzin totes les activitats del dia i properes a la data de la consulta en forma de calendari. Cada activitat ha de ser clicable i expandible per poder-ne ampliar la informació. Hi ha activitats que tenen una durada llarga en el temps, s'haurà de preveure de quina manera entrellaçar-les amb les activitats pujades de durada curta i actuals, evitant que sempre quedin per davant les de llarga durada.

API de Meteocat: Els webs han d'estar connectats amb la base de dades del Meteocat de manera que l'usuari que entra al portal pugui obtenir informació sobre la climatologia del territori en directe.

Responsiveness: Els continguts de les pàgines web han de ser adaptable, visible i atractiu en tots els dispositius i resolucions existents.

Filtres i dreceres: Les pàgines web han d'oferir la possibilitat a l'usuari de filtrar la informació segons les seves necessitats de cerca. En aquest sentit, els resultats de cerca s'han de mostrar de forma automàtica i immediata en funció del filtratge que faci cada usuari en el moment de la cerca.

2.1.2 Posicionament en els Cercadors

Indexació del contingut: els llocs web han de disposar d'un sitemap que automàticament s'actualitzi cada vegada que es creï contingut. El sitemap ha d'estar donat d'alta a Google Search Console. L'adjudicatari s'encarregarà d'establir aquesta connexió de forma correcta.

Automatització del posicionament: el gestor de continguts (Drupal) ha de disposar d'un plugin o extensió especialment pensada per SEO de manera que l'equip de continguts del Patronat pugui optimitzar les pàgines perquè es posicionin pels termes i les frases que es considerin, d'acord amb el proveïdor que dugui a terme el pla de posicionament estratègic del Patronat.

2.1.3 Anàlisi i gestió de dades dels usuaris

Google Analytics: els llocs web han de seguir amb els codis Universal Analytics del lloc web actual per donar continuïtat a les dades actuals, però haurà d'incorporar també els codis del nou Google Analytics 4 i els del TAG Manager. Els codis de Google Analytics s'incorporaran a través de TAG Manager. S'activarà el seguiment del gènere, l'edat, els interessos dels usuaris i procedència, així com de totes les dades que pot recollir Analytics. El Patronat facilitarà a l'adjudicatari els codis per tal d'integrar-los als nous portals web per poder fer el seguiment de tota l'anàlisi. Abans de donar per finalitzat el projecte es comprovarà que ambdues eines reporten dades correctament amb una desviació màxima del 10% permesa. La correcta configuració d'aquestes eines és responsabilitat de l'adjudicatari d'aquesta licitació. A més, l'adjudicatari serà l'encarregat de fer l'anàlisi i passar propostes de millora en ferm, així com de correcció en cas de detectar desviacions.

És responsabilitat de l'adjudicatari que serà l'encarregat de fer l'anàlisi i proposar millores, així com de corregir les errades en cas de detectar desviacions.

Control dels objectius dels llocs web: es configurarà Google Analytics de manera que des del Patronat es puguin seguir els objectius marcats pel que fa a màrqueting digital. Alguns d'aquests objectius són: nombre de vegades que el botó d'un proveïdor de serveis ha estat clicat, formularis de contacte enviat, vegades que els usuaris han guardat a favorits, etc.

La configuració del Google Analytics ha de permetre que es puguin seguir els objectius marcats pel que fa al màrqueting digital.

Google Search Console: els llocs web disposaran de compte al Google Search Console i aquest compte i el de Google Analytics estaran degudament vinculats de manera que des de Google Analytics es puguin obtenir dades rellevants per a les anàlisis de SEO.

Google Data Studio: el proveïdor crearà diversos panells de control amb Google Data Studio per tal d'obtenir un quadre de comandaments visual i atractiu adaptat a cada tipus de producte que permeti analitzar les dades clau molt ràpidament, integrant també les estadístiques de les diferents xarxes socials.

Cookies: Els llocs web utilitzaran cookies per analitzar les dades dels usuaris i en demanarà el seu consentiment, seguint amb la normativa actual de la Llei de Protecció de dades. El sistema s'ha d'adaptar a les noves actualitzacions del navegador sense cost afegit per al Patronat.

Control de campanyes publicitàries: els llocs web han d'incloure els codis de Google Ads, el Píxel de Facebook/Instagram i els codis de qualsevol altre xarxa publicitària que s'utilitzi en aquell moment.

2.1.4 UX - User experience i usabilitat

Velocitat dels llocs web: Una bona velocitat de descàrrega dels llocs web és indispensable tant per al posicionament als cercadors com per a oferir una bona experiència d'ús a les visites dels llocs web. Caldrà que els llocs web estiguin optimitzats i que passin el test de velocitat de Google tant per a la versió mòbil com per a la versió de sobretaula, com a mínim amb una puntuació del 70%. La versió per a mòbil portarà incorporada la tecnologia AMP (Accelerated Mobile Pages) o equivalent de manera que garanteixi una òptima velocitat.

Accessibilitat dels llocs web: Els portals web hauran de complir amb les pautes d'accessibilitat al contingut (WCAG 2.0), en el seu nivell AA, establertes pel W3C (Consorci de World Wide Web). Totes les Administracions Públiques han de donar compliment als requisits d'accessibilitat del Reial decret, 1112/2018 de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic. Per tant, tots els llocs web de les administracions públiques han de complir la norma UNE-EN 301549:2019 de "Requisits d'accessibilitat per a productes i serveis TIC alineada amb els Criteris de Conformitat de nivell A i AA de la WCAG 2.1. Per tal d'acomplir aquest requisit, el Patronat posarà a disposició de l'adjudicatari l'ús de l'eina OAW, del Observatorio de Accesibilidad Web – organisme depenent del Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital del Govern d'Espanya – perquè l'adjudicatari pugui realitzar el diagnòstic del portal. L'informe favorable dels resultats que genera la mateixa eina OAW és la que donarà conformitat a aquest requeriment (més detall al punt 2.2.2. Accessibilitat).

Arquitectura web: Definició de l'estructura conceptual de les pàgines web i organització per nivells de contingut i de les diferents àrees que les conformaran. Consisteix en conceptualitzar la forma en què les pàgines dels llocs web estaran estructurades i enllaçades entre elles, de forma lògica i coherent, ajudant als usuaris i aranyes dels motors de cerca a trobar fàcilment el que estan buscant. Ha de contemplar la possibilitat de generar noves landings.

Conceptualització big pictures i wireframes: La planificació i el disseny dels components tècnics, funcionals i visuals d'un lloc web abans que sigui dissenyat, desenvolupat i implementat és la conceptualització de big pictures i wireframes. Aquesta fase és imprescindible per a la correcta organització dels continguts i posició dels diferents blocs del lloc web.

Menú d'accessibilitat: Els usuaris han de poder triar el nivell d'adaptació dels llocs web a les diferents necessitats de persones amb necessitats especials. Per tant, caldrà implementar

una capa visual d'accessibilitat, a consensuar entre el Patronat i l'empresa adjudicatària a partir de les conclusions extretes de l'auditoria indicada en el punt 2.2.2. La quota anual de manteniment d'aquesta capa visual anirà a càrrec del Patronat, exceptuant el cost d'implementació.

Beta-testing pre implementació: A fi de validar la correcta usabilitat dels llocs web se sol·licita que almenys 5 persones no vinculades amb el projecte, testegin les diferents tasques que són objectiu del lloc web.

Tests A/B - Multivariable: Un cop validada la usabilitat amb els 5 usuaris del punt anterior, es procedirà a validar les noves versions amb 3000 usuaris cada versió. Es recomana la utilització de Google Optimize, però s'admet l'ús de qualsevol altra eina semblant del mercat.

Testejar la interfície interna del lloc web: Un cop programat el gestor de continguts dels llocs web es procedirà a validar la seva usabilitat amb l'equip del Patronat, de manera que totes les funcionalitats siguin comprensibles i fàcils de gestionar.

2.1.5 Creativitat i disseny

Disseny d'acord amb la identitat visual del Patronat: Per tal de mantenir la imatge corporativa de l'entitat, el Patronat facilitarà a l'adjudicatari, a l'inici del projecte, el Manual d'identitat visual de la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre.

Mockups: Abans d'implementar el disseny definitiu dels llocs web, el Patronat haurà de validar els mockups de les pàgines principals per assegurar que segueixen la línia de disseny i de look & feel del Patronat.

Maquetació adaptada a mobile: La maquetació dels llocs web estarà adaptada al mòbil de manera que visualitzi correctament independentment de la mida o resolució de la pantalla. Les pàgines tindran un disseny responsive o adaptatiu, que busqui la correcta visualització des de diferents dispositius. Caldrà tenir en compte que la versió principal dels llocs web és la mòbil, no la d'ordinador de sobretaula ni tablet, però haurà de visualitzar-se correctament arreu.

La versió principal dels llocs web és la del dispositiu mòbil, no obstant això s'haurà de visualitzar correctament en qualsevol altre dispositiu.

2.1.6 Continguts

2.1.6.1 Estructura dels llocs web

Abans d'iniciar el projecte l'adjudicatari assessorarà al Patronat de Turisme per determinar l'arbre de continguts, navegació i seccions de les quals han de disposar els llocs web. El Patronat validarà aquesta proposta prèviament a l'inici de la programació dels llocs web.

2.1.6.2 Migració del contingut actual

Continguts dels webs actual: el contingut dels llocs webs actuals <https://costadaurada.info/> i <https://terresdelebre.travel/> han d'exportar-se, en part, als nous llocs web corresponents, adaptant-los a la nova maquetació. El Patronat proveirà l'adjudicatari una llista dels continguts que cal exportar així com dels proveïdors involucrats.

La curació i pujada de contingut, en tots els idiomes corresponents, anirà a càrrec de l'adjudicatari, sense cost afegit per al Patronat i sota la seva revisió i supervisió, fins a la validació final del projecte i posada en funcionament dels webs.

URL's: Sempre que sigui possible es mantindran les URL originals. En cas contrari, l'empresa adjudicatària haurà d'indexar les noves pàgines i redirigir les URL's actuals cap als nous enllaços web per no perdre el posicionament obtingut amb les pàgines que han rebut més trànsit al llarg del temps.

2.1.6.3 Contingut jurídic

Informació legal: L'adjudicatari facilitarà al Patronat una proposta de textos sobre avisos legals i requeriments per al compliment de la legalitat vigent. El Patronat els validarà i traduirà a tots els idiomes. En el cas del text de protecció de dades, el Patronat lliurarà a l'adjudicat el text a publicar en tots els idiomes.

Normativa sobre les Cookies: els llocs webs hauran de sol·licitar autorització a les visites dels llocs web i informar que fa servir galetes pròpies i de tercers en els idiomes que disposem les pàgines web.

Declaració d'accessibilitat: les entitats responsables dels espais web han de proporcionar una declaració d'accessibilitat detallada, exhaustiva i clara sobre la conformitat dels seus respectius llocs web d'acord amb el que disposa la llei.

2.1.7 Connexions i integracions amb altres eines

Connexió amb el gestor d'emails del Patronat: els llocs web han d'estar connectats amb el gestor d'emails del Patronat. El Patronat donarà la informació relativa de la plataforma actual de correu electrònic. S'ha de tenir en compte que en un futur proper s'haurà d'integrar i connectar amb el CRM de l'Agència Catalana de Turisme (Microsoft Dynamics).

Connexió amb una eina de Marketing Automation: els llocs web han d'estar connectats amb una eina d'automatització de màrqueting per tal que mostri continguts específics en funció de les cookies dels usuaris. L'adjudicatari i el Patronat acordaran quina és l'eina més adequada durant el desenvolupament del projecte.

Integració amb Wikiloc: els webs hauran de poder mostrar les rutes del compte del PTDT de Costa Daurada i de Terres de l'Ebre de Wikiloc. La integració es durà a terme amb la incrustació de les rutes en el lloc que es requereixi, no caldrà que es faci de forma automàtica.

Integració amb Google Maps: Els webs han d'estar connectats amb la base de dades de Google Maps. Cada fitxa especificada a les webs, ha de tenir un espai, on hi hagi un iframe que mostri la geolocalització al Google Maps, essent clicable per poder cercar més informació al web corresponent.

2.2 Desplegament, accessibilitat, manteniment, actualització, disseny i suport dels llocs web i de la plataforma Drupal als servidors de la Diputació de Tarragona.

2.2.1 Desplegament de la plataforma Drupal als servidors de la Diputació

L'adjudicatari haurà de desplegar la plataforma Drupal i els dos espais web al servei de hosting dels servidors de la Diputació de Tarragona tenint en compte que el servidor disposa d'un sistema operatiu Linux, així com els paquets de programari requerits per Drupal (PHP7.3.29, MySQL 5.7.36, Apache 2.4.7 / Nginx, Composer 2.0...) en la seva versió més actualitzada per tal de prevenir problemes o incidències de seguretat i en cas d'algun bug de seguretat zero day estil log4j.

2.2.2 Accessibilitat

L'adjudicatari ha de garantir que les pàgines web compleixen amb la normativa de l'administració pública per tal de poder superar la declaració d'accessibilitat establerta a la normativa. En aquest sentit, cal tenir en compte les obligacions que cal complir amb l'organització i el Patronat:

1. La web ha de ser accessible respectant que els continguts siguin perceptibles, operables, comprensibles i robustos. Ha de complir els requisits per a l'accessibilitat atenent les normes de presumpció de conformitat vigents, és a dir, UNE-EN 301549:2022, nivell AA WCAG 2.1.
2. Quan la web estigui llesta per posar-la en producció és imprescindible porta a terme la revisió d'accessibilitat completa (automàtica i manual) per verificar que la web compleixi el nivell de conformitat requerit. També, segons indica el RD 1112/2018 aquesta revisió s'ha de reflectir en el corresponent Informe de Revisió de l'Accessibilitat i, finalment, la web ha de proporcionar en format accessible una declaració d'accessibilitat sobre la conformitat del lloc web, segons model vigent.
3. Durant la fase de disseny i de desenvolupament, coordinats amb la Unitat responsable de l'accessibilitat (URA) i amb el Contacte d'accessibilitat del Patronat, es faran revisions periòdiques en local de l'accessibilitat d'una mostra predefinida.

Els punts exposats anteriorment han de ser validats i consensuats entre l'adjudicatari i el Patronat per tal de garantir el correcte funcionament en termes d'accessibilitat. L'eina de rastreig de l'Observatorio de Accesibilidad Web (OAW) és en línia i des de Diputació es fa servir el servei de diagnosi en línia. La normativa a partir de la qual s'elabora la Declaració d'accessibilitat obliga a elaborar una revisió manual experta que permeti obtenir l'Informe de Revisió de l'Accessibilitat Inicial (IRA).

2.2.3 Manteniment del lloc web

L'empresa adjudicatària s'encarregarà del manteniment dels dos llocs web del Patronat, juntament amb el de la plataforma Drupal desplegada, els plugins vinculats i els temes específics aplicats. També de la modificació i el desenvolupament de noves funcionalitats, si s'escau. A més, es farà càrrec de qualsevol actuació necessària, sigui correctiva, preventiva o evolutiva, per tal de mantenir el servei en condicions òptimes de funcionament i rendiment, de conformitat amb allò establert en aquest plec.

Manteniment preventiu i operatiu: L'empresa adjudicatària haurà de realitzar, de forma proactiva i periòdica, totes aquelles actuacions que siguin oportunes i que permetin mantenir la plataforma Drupal i els llocs web funcionant correctament. L'objectiu del manteniment preventiu i proactiu és anticipar-se a l'error, mirant d'evitar que aquest error passi, i, per tant, reduir el temps de parada del servei, garantint el correcte funcionament de la plataforma Drupal i els llocs web. Dins el manteniment operatiu també es contempla l'optimització del temps de càrrega dels webs turístics del Patronat.

Manteniment correctiu: Consisteix en aquelles actuacions que es fan davant d'una incidència o error o que vagin destinades a restablir el correcte funcionament de la plataforma Drupal i els llocs web. Es tracta, per tant, d'actuacions reactives davant d'un error o incidència detectat que interrompi o deteriori la qualitat del servei. S'hauran de realitzar actuacions destinades a corregir aquest error i restablir la plataforma Drupal i els llocs web en els nivells de qualitat acordats en el menor temps possible, segons els acords de nivell de servei SLA.

Manteniment adaptatiu: L'empresa tindrà cura de les actualitzacions puntuals dels dos llocs web del Patronat, juntament amb el de la plataforma Drupal desplegada, els plugins vinculats i els temes específics aplicats. Proposarà millores, com per exemple plugins i temes més actualitzats per a un millor funcionament, per tal d'adaptar els llocs web i la plataforma Drupal desplegada a canvis en l'entorn i evitar l'obsolescència tant tecnològica com funcional. Aquestes accions de manteniment requereixen un anàlisi tècnic i/o econòmic (en cas que les extensions siguin de pagament) previ de la situació, una proposta i una avaluació i aprovació per part del Patronat.

Manteniment SEO: L'adjudicatari durà a terme el manteniment SEO de les webs (on-site i off-site), com per exemple revisar les imatges, les URLs, SEO semàntic, títols, descripcions, l'enllaçat intern, linkbuilding, detectar problemes tècnics d'usabilitat web, identificar nous nínxols de keywords i adaptar els canvis en els motors de cerca. Cal que aquest exercici d'avaluació es dugui a terme cada tres mesos i l'empresa elabori un pla d'acció per a aplicar les millores detectades.

Reporting d'analítica: l'empresa adjudicatària ha de dur a terme un informe d'anàlisi dels llocs web amb periodicitat trimestral en el qual ha de mostrar de forma gràfica l'evolució del lloc web pel que fa a tràfic, fonts, taxa de rebot, nous visitants, landings amb més visites, enllaços trencats, etc. i fer una proposta de correccions i millores tenint en compte els resultats obtinguts.

Així doncs, els serveis de manteniment inclouen les activitats de diagnosi, recepció d'incidències, correcció del codi i/o actualització de la configuració existent i proves necessàries per a la posada en productiu de les millores o modificacions, per tal que els webs turístics del Patronat estigui el màxim d'actualitzats en tot moment, reflectint qualsevol canvi/millora que es dugui a terme.

L'adjudicatari monitoritzarà l'estat dels portals del Patronat (de dilluns a divendres, de 08 a 15 hores), revisarà els registres d'error del sistema així com l'existència de vulnerabilitats de software que puguin afectar la seguretat i un correcte funcionament, eliminarà els punts febles per descartar les amenaces o atacs informàtics, analitzarà les incidències, tant si són detectades per l'empresa adjudicatària com reportades des del Patronat, proposarà solucions, farà les proves pertinents, les implementarà i, finalment, en farà el desplegament a l'entorn productiu.

L'empresa adjudicatària realitzarà les modificacions necessàries per a millorar el rendiment i facilitar l'ús i les integracions dels webs amb altres Sistemes, així com afavorir el seu futur manteniment.

L'adjudicatari ha de mantenir actualitzat (un cop al mes): la seguretat (el Patronat disposa del plugin Sucuri a tots els seus webs), la versió del gestor de continguts i les extensions plugins instal·lades als webs turístics del Patronat, tant si són de pagament com si són gratuïtes. Per a les extensions que siguin de pagament, l'empresa adjudicatària es posarà en contacte amb el Patronat, ja que disposa de les llicències pertinents o si no les adquirirà.

2.2.4 Suport i acords de nivell de servei (SLA)

L'adjudicatari ha de disposar d'una eina de gestió d'incidències d'ús propi, la qual ha d'incloure una interfície de comunicació amb el Patronat que permeti exportar automàticament, en format full de càlcul, tota la informació de gestió de les incidències, la prioritat, el seu tractament, els documents associats, el tram horari i el registre d'hores dedicades, durant l'execució del servei. Serà responsabilitat de l'adjudicatari el manteniment de la interfície de comunicació, garantint en tot moment la correcta extracció de la informació i la integració amb les eines de gestió del Patronat.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar accés a la seva eina de gestió d'incidències al Patronat, a fi de donar d'alta les incidències.

Si el Patronat implementés, durant l'execució del contracte, un sistema de gestió d'incidències propi, l'adjudicatari haurà de fer-lo servir, a partir de què li sigui comunicat, com eina de gestió.

L'adjudicatari ha de garantir que els usuaris puguin contactar directament amb ell mitjançant qualsevol d'aquestes tres opcions: l'eina de suport, pel canal telefònic o per correu electrònic.

2.2.5 Horari de prestació del servei

La resolució de les incidències es comunicaran via correu electrònic dins l'horari laboral del Patronat, de dilluns a divendres de 8 h. a 15 h., tot tenint en compte el calendari de festivitats de Catalunya.

No obstant això, en el cas d'incidències qualificades de crítiques, el proveïdor estarà obligat a tancar-les correctament en el temps màxim previst.

La resolució final d'una incidència haurà de ser validada pel Patronat.

2.2.6 Temps de diagnòstic, resposta, resolució d'incidències i tasques de manteniment

Els temps màxims de diagnòstic, resposta, resolució d'incidències i tasques de manteniment s'estableixen de la següent manera:

Resolució d'incidències	Temps màxim de resposta	Temps màxim de diagnòstic	Temps màxim de resolució
Incidència crítica	4 hores	2 hores	6 hores
Incidència greu	8 hores	4 hores	10 hores
Incidència normal	24 hores	8 hores	18 hores
Tasques de manteniment	24 hores	8 hores	72 hores

Tipus de peticions:

Incidència crítica: Caiguda total o parcial del sistema productiu que impedeix que es proporcioni el servei, afectant la disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats crítiques del sistema. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència greu, a efectes de la gestió del servei.

Incidència greu: La incidència afecta a l'entorn de manera parcial provocant limitacions importants (no crítics) en l'ús del sistema o de les seves funcionalitats.

Incidència normal: qualsevol altra incidència que afecti lleument o parcialment les funcions habituals de l'entorn.

Tasques de manteniment: Les tasques més rutinàries es resoldran abans de complir les 72h de la recepció de la petició. Aquelles relacionades amb millores de disseny i suport gràfic, es donarà una setmana per resoldre-les.

Franges de temps:

Temps de resposta: És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

Temps de diagnòstic: És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema.

Temps de resolució: És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

En cas de concurrència d'incidències, l'adjudicatari haurà de destinar els recursos disponibles a la incidència més crítica i ha de ser capaç de resoldre dues incidències simultànies.

La resolució de les incidències es comunicaran via correu electrònic dins l'horari laboral del Patronat, de dilluns a divendres de 8 h. a 15 h., tot tenint en compte el calendari de festivitats de Catalunya.

No obstant això, en el cas d'incidències qualificades de crítiques, el proveïdor estarà obligat a tancar-les correctament en el temps màxim previst.

La resolució final d'una incidència haurà de ser validada pel Patronat.

2.2.7 Servei d'evolutius

El servei d'evolutius són aquells que s'executen a petició del Patronat. Són modificacions i millores orientades a actualitzar i/o ampliar les funcionalitats actuals del web objecte d'aquest contracte, amb l'objectiu d'adaptar-les a les necessitats comunicatives específiques de cada moment.

Desenvolupament evolutiu del disseny i desenvolupament de noves seccions que permetin l'evolució i millora constant del lloc web per adaptar-lo a les noves necessitats que puguin aparèixer al llarg del temps.

Disseny i maquetació de noves seccions i pàgines segons les necessitats del Patronat al llarg del temps, utilitzant els blocs de disseny no existents. Si els blocs existents s'adapten a les necessitats del Patronat, serà el personal del Patronat qui crearà els continguts.

Creació de les landing page necessàries. Al llarg del temps el Patronat podria decidir realitzar campanyes publicitàries que requeriran pàgines d'aterratge específiques. En principi la creació d'aquestes pàgines ha de ser fàcil des del gestor de continguts i hauria de poder ser realitzada pel personal del Patronat sense assistència del proveïdor de serveis, però si en algun cas es requereix aquest servei, estaria inclòs en la bossa d'hores de manteniment.

Aquest servei es desenvoluparà en una fase d'anàlisi i una de desenvolupament:

- a) Realització d'un informe d'anàlisi

El Patronat obrirà una petició a l'empresa adjudicatària amb els requeriments necessaris i aquest haurà de realitzar un informe de valoració que constarà com a mínim de:

- Descripció tècnica i funcional de la solució.
- Joc de proves que s'aplicarà al desenvolupament.
- Nombre d'hores detallat segons perfil.
- Proposta de calendari d'implementació

b) Desenvolupament i implementació

Un cop el Patronat hagi acceptat l'informe, l'adjudicatari procedeix a desenvolupar i implementar el canvi / millora / necessitat.

Una vegada el desenvolupament i implementació estiguin validats pel Patronat, es podrà facturar en la propera factura amb l'import resultant de multiplicar el preu hora pel nombre d'hores que constin en l'informe d'anàlisi.

Tots aquests serveis, tant els de manteniment com els de modificació i desenvolupament d'evolutius, inclouen la interlocució tècnica amb els diferents proveïdors del Patronat necessaris per a la seva correcta resolució (empreses de disseny, etc.), si s'escau.

L'adjudicatari podrà realitzar les intervencions i tasques de manteniment que consideri necessàries, avisant amb antelació al Patronat de qualsevol tall del servei.

2.2.8 Informe de seguiment

Trimestralment, l'adjudicatari reportarà al Patronat el resum de totes les actuacions realitzades al web objecte d'aquest contracte, així com la relació d'hores de dedicació de cada perfil professional que s'hagi emprat.

3. PERSONAL TÈCNIC REQUERIT

L'empresa adjudicatària d'aquest contracte haurà de destinar els mitjans necessaris per a la realització d'aquests serveis. Es requereix que l'empresa adjudicatària disposi, com a mínim, dels següents perfils:

- **Responsable del servei:** Serà la persona que respondrà davant el Patronat de la qualitat del servei. Cal que acrediti una experiència mínima de 8 anys en l'àmbit TIC, dels quals 3 en gestió de projectes. Es requereix com a mínim titulació d'Enginyer informàtic o equivalent.
- **Programador/a Web Front End:** Per tasques de programació del navegador de les pàgines web, traducció de definicions de disseny i estil visual realitzades en etapes prèvies a codis HTML semàntics actualització, creació de noves funcionalitats, modificacions, reorganització de continguts i tasques derivades. Cal que acrediti una experiència mínima de 3 anys fent tasques de programador en l'entorn Drupal i PHP.
- **Programador/a web Back End:** Per tasques d'implementació dels llocs webs en tots els seus components i disseny de lògiques i solucions per tal que les accions sol·licitades siguin executades de forma correcta, i tasques derivades com el manteniment i els evolutius. Cal que acrediti una experiència mínima de 2 anys com a programador en l'entorn Drupal i PHP.

- **Dissenyador i UX Designer:** Per tasques de creació, disseny i adaptacions gràfiques del web dels elements de comunicació digital que donin a l'usuari la millor experiència de navegació possible. Cal que acrediti una experiència mínima de 3 anys fent tasques de disseny.
- **Content curator:** Per tasques de selecció i curació del contingut ja creat que permetin aportar, valor i millorar el posicionament d'acord amb els estàndards establerts. Cal que acrediti una experiència mínima de 2 anys.
- **Consultor/a de comunicació:** Per tasques de pujada de contingut, tant escrit com visual, cal que acrediti una experiència mínima de 6 mesos en tasques de curació de contingut i ús de CMS.

Una mateixa persona podrà ostentar com a màxim dos perfils, sempre i quan pugui acreditar l'experiència requerida per a cadascun d'aquests.

L'adjudicatari ha de disposar, durant tota l'execució del contracte, del personal necessari per desenvolupar l'objecte contractual, el qual ha de complir amb les especificitats tècniques establertes en aquest plec.

El Patronat podrà requerir a l'empresa adjudicada, en qualsevol moment de l'execució del contracte, perquè acrediti els requisits establerts referents a l'equip tècnic.

Qualsevol canvi en l'equip tècnic adscrit haurà de ser comunicat al Patronat immediatament.

4. DESENVOLUPAMENT

4.1. Cronograma

4.1.1 Creació, conceptualització, programació, implementació i optimització per a SEO

El termini d'execució màxim serà d'12 mesos a partir de la data de formalització del contracte, segons la següent planificació de fases:

- 1) Benchmark de competidors: **2 setmanes a partir de la data de formalització.**
- 2) Definició de l'arquitectura web: **2 setmanes a partir del fi de la fase 1.**
- 3) Big Pictures, wireframes i disseny: **1 mes després de la fase 2.**
- 4) Ajustaments i redacció del document funcional: **1 mes després de la fase 3.**
- 5) Programació del lloc web i entrada de continguts: **4 mesos després de la fase 4.**
- 6) Integració amb eines externes: **1 mes després de la fase 5.**
- 7) Validació final del lloc web: **2 mesos després de la fase 6.**
- 8) Q&A: **1 mes després de la fase 7.**
- 9) Activació del lloc web i entrega (Go Live). **1 mes després de la fase 8.**

En el supòsit que una fase es desenvolupi en un termini inferior al planificat, s'incrementarà el temps en què es poden desenvolupar les fases posteriors. Sense que en cap cas, el termini total pugui superar l'establert en les diferents fases.

Per últim, és imprescindible tenir en compte que l'adjudicatari haurà de treballar de manera continuada, conjunta i coordinada amb els equips de Costa Daurada i Terres de l'Ebre, fent-los partícips durant tot el procés a través de reunions periòdiques que es pactaran segons l'evolució del projecte.

4.1.2 Desplegament, accessibilitat, manteniment, actualització, disseny i suport dels llocs web i de la plataforma Drupal als servidors de la Diputació.

2 anys des de la finalització del punt 4.1.1 de creació, conceptualització, disseny, programació, implementació i optimització per a SEO. Possibilitat de prorrogar un màxim d'1 any.

4.2. Lliurament del projecte

Un cop testejat el portal web, mitjançant els diferents testos especificats en el punt 2.1.4. UX - User experience i usabilitat del present document, i superada l'avaluació final per part de l'equip del Patronat, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar tota la documentació tècnica i funcional necessària derivada de la transferència de coneixement. Aquesta documentació estarà formada, com a mínim per:

- Manual Tècnic del Sistema indicant totes les extensions que ha utilitzat, i totes les modificacions que ha realitzat en el codi original del gestor de continguts. En el codi font també s'haurà d'incloure una nota amb l'històric dels canvis i les funcions implementades.
- Manual de Funcions del lloc web, amb l'objectiu d'ésser una eina de gestió pràctica que serveixi de guia per al personal del patronat
- L'adjudicatari haurà de garantir, durant els 2 anys següents posteriors a la finalització de les tasques de creació, conceptualització, programació, implementació i optimització de les pàgines web, la resolució de qualsevol deficiència en la programació, disseny i funcionalitats inicials, atribuïble a un error de codificació, sense cost afegit per al Patronat.

L'adjudicatari queda obligat al compliment del termini d'execució total especificat en el cronograma de l'apartat 4.1.

4.3. Formació

L'adjudicatari dedicarà un mínim de 20 hores a la formació de l'equip del Patronat perquè aprenguin el funcionament i l'estructura del lloc web. Les sessions seran organitzades des del Patronat i l'empresa adjudicatària aportarà tant els formadors com el material necessari a tal efecte.

En cas que sigui necessari, també s'impartirà la formació a les empreses col.laboradores amb que compti el Patronat i que estiguin involucrades en la gestió i edició dels continguts.

5. COORDINACIÓ, SEGUIMENT I VALIDACIÓ DEL SERVEI

La coordinació, seguiment i control dels resultats és responsabilitat de l'equip del Patronat.

Prèvia a l'inici d'execució del contracte, es farà una reunió entre l'empresa adjudicatària i el Patronat per definir-ne tant la metodologia de treball com les mesures de control necessàries.

Prèvia a l'inici del desplegament, accessibilitat, manteniment, actualització, disseny i suport dels llocs web i de la plataforma Drupal als servidors de la Diputació (punt 2.2), s'acordarà amb l'adjudicatari les mesures de control necessàries que facilitin, entre d'altres, la gestió d'incidències des de la petició del servei fins a la planificació i execució de les diferents tasques assignades.

L'adjudicatari és responsable de mantenir actualitzada en tot moment la documentació funcional i tècnica del portal web i dels sistemes objecte d'aquest contracte, registrant tots els canvis, modificacions i evolucions que es realitzin.

6. OBLIGACIONS DELS ADJUDICATARIS

- De caràcter general i obligatori:

És molt important que l'adjudicatari, en el moment de presentar la seva proposta, tingui en compte l'ordre dels elements detallats (índex) en el present plec i seguir-ne la seva estructura de forma explícita.

- Obligacions generals:

1. Assignar un equip tècnic humà suficient amb la dedicació necessària per a garantir el bon desenvolupament de l'objecte del contracte segons els requisits tècnics establerts.
2. El responsable del servei haurà d'estar disponible per a reunions internes amb el Patronat o amb personal extern en funció de les necessitats.
3. En cas que sigui requerit pel Patronat, l'adjudicatari s'encarregarà de realitzar les actes tècniques de les reunions derivades de l'execució del contracte que hauran de lliurar degudament signades pels responsables assistents. Caldrà lliurar tots aquests documents originals al Patronat. El responsable del Patronat podrà acceptar en la seva substitució un resum de les reunions, sense necessitat d'estar signats.
4. L'adjudicatari es farà càrrec de les despeses ordinàries de quilometratge, desplaçament, dietes, manutenció, allotjament i resta de despeses derivades de l'execució del contracte.
5. S'hauran de presentar els informes descrits en el punt 2.2.8 d'aquest plec, en temps, contingut i forma. El Patronat podrà demanar detalls i aclariments d'aquests informes sempre que ho estimi necessari.
6. L'adjudicatari garanteix, durant els 2 anys posteriors a l'entrega definitiva del portal web, l'esmena de qualsevol deficiència en la programació, disseny i funcionalitats inicials, atribuïble a un error de codificació, sense cost addicional.
7. L'empresa adjudicada assumeix plenament la responsabilitat del servei realitzat i de què les actuacions que es derivin de la seva operativitat compleixin la normativa aplicable i, a aquests efectes garantirà l'absoluta

indemnitat del Patronat, rescabament-lo de qualsevol quantitat que per qualsevol possible sanció o reclamació de responsabilitat per part d'un tercer, es pugui derivar de l'actuació dolosa o negligent de l'adjudicatari. La indemnització inclourà la totalitat del dany o perjudici patit, incloent, en tot cas, els imports que el PTDT hagi d'abonar en concepte de sanció administrativa o responsabilitat civil o penal davant tercers, així com les despeses incorregudes en assessorament i defensa legal, intervenció de pèrits o qualsevol altre servei necessari o convenient per a determinar la responsabilitat de les parts i defensar en via administrativa o judicial els interessos del Patronat. En cap cas el Patronat estarà obligat a esgotar els recursos administratius o judicials que li puguin correspondre, quedant plenament facultat per aplanar-se o negociar extrajudicialment qualsevol sanció administrativa o reclamació particular, a la seva única discreció.

8. A tots els efectes, s'entén inclòs en l'apartat anterior les responsabilitats que poguessin derivar-se, entre d'altres, d'incompliments o compliment deficients de la normativa vigent en cada moment en matèria de protecció de dades, propietat intel·lectual i industrial, regulació dels serveis de la societat de la informació i del comerç electrònic, i protecció de consumidors i usuaris.
9. L'adjudicatari lliurarà tota la documentació tècnica necessària per a la transferència de coneixement descrita en el punt 4.2 Lliurament del projecte, així com tota la codificació del projecte.
10. L'adjudicatari també està obligat a complir les normes vigents en matèria fiscal, laboral, de Seguretat Social i de seguretat i higiene en el treball, restant el Patronat eximit de responsabilitat per qualsevol incompliment.

- Regles especials respecte del personal de l'empresa adjudicada:

1. Correspon exclusivament a l'adjudicatari la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part del Patronat del compliment d'aquells requisits.
2. L'empresa adjudicada procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment al Patronat.
3. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'adjudicatari assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

4. L'adjudicatari vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions detallades en aquest plec.
5. El responsable del servei, que haurà d'estar integrat en la plantilla de l'empresa adjudicatària, tindrà, entre les seves obligacions, les següents:
 - Actuar com a interlocutor principal de l'empresa adjudicada davant el Patronat. Canalitzant la comunicació entre el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i el Patronat, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
 - Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
 - Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
 - Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent-se de coordinar adequadament tant l'adjudicatari com al Patronat, per no alterar el bon funcionament del servei, de manera que el servei no quedi desatès en cap moment
 - Informar el Patronat sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

7. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

La propietat intel·lectual dels treballs que es facin a l'empara d'aquest contracte pertany al Patronat de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia. L'accés a la informació o productes protegits per la propietat intel·lectual necessaris per desenvolupar el treball no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia. L'adjudicatari accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon únicament i exclusiva al Patronat. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de cedir al Patronat tota la documentació i/o material generat durant el desenvolupament de l'objecte del contracte; claus d'accés d'administrador de Drupal, la base de dades, tots els recursos del projecte i el material generat.

Els drets que obtindrà el Patronat no estaran limitats temporalment ni territorialment. Els podrà exercir en el sentit i amb tot l'abast indicat als articles 18 a 21 del vigent Text refós de la Llei de propietat intel·lectual, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, determinant els usos que en podran fer terceres persones.

L'empresa adjudicatària haurà de respectar el caràcter confidencial d'aquella informació a la qual tingui accés amb ocasió de l'execució del contracte, que per la seva pròpia naturalesa hagi de tractar-se com a tal. Aquest deure es mantindrà també amb posterioritat a la resolució de la relació contractual. Els productes i la imatge del Patronat no podran ser utilitzats per l'adjudicatari excepte per informar de treballs efectuats.

9. FORMA DE PAGAMENT

Es preveuen pagaments parcials per a la Creació, conceptualització, disseny, programació i implementació amb Drupal dels dos llocs web.

L'adjudicatari podrà presentar les factures un cop aconseguides les fases planificades al cronograma detallat al Plec de prescripcions tècniques, d'acord amb el percentatge següent:

- 1) Benchmark de competidors: **2 setmanes a partir de la data de formalització**: 2,5%
- 2) Definició de l'arquitectura web: **2 setmanes a partir del fi de la fase 1**: 2,5%
- 3) Big Pictures, wireframes i disseny: **1 mes després de la fase 2**: 10%
- 4) Ajustaments i redacció del document funcional: **1 mes després de la fase 3**: 10%
- 5) Programació del lloc web i entrada de continguts: **4 mesos després de la fase 4**: 25%
- 6) Integració amb eines externes: **1 mes després de la fase 5**: 10%
- 7) Validació final del lloc web: **2 mesos després de la fase 6**: 20%
- 8) Q&A: **1 mes després de la fase 7**: 10%
- 9) Activació del lloc web i entrega (Go Live). **1 mes després de la fase 8**: 10%

Aquestes factures hauran d'anar acompanyades d'un informe detallant els conceptes realitzats i entregats de les fases del cronograma assolides. Els serveis efectuats hauran de ser validats pel responsable del contracte.

Quant a la quota de manteniment l'adjudicatari ha de presentar de manera individualitzada les factures mensuals acompanyades d'un informe on es detallin els serveis efectuats que hauran de ser validats pel responsable del contracte.

Els treballs dels serveis de la bossa d'hores de manteniment i de la bossa d'hores dels evolutius s'han de facturar per separat i de manera individualitzada, i s'han d'acompanyar necessàriament dels fulls d'encàrrec corresponents. Els serveis efectuats hauran de ser validats pel responsable del contracte.

Les factures s'han de lliurar electrònicament. Els codis DIR3 del Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona són:

Oficina comptable: LA0000103

Òrgan gestor: LA0000103

Unitat tramitadora: GE0001138

El pagament del preu s'efectuarà un cop realitzat el servei.