

Àrea / Unitat Alcaldia - Presidència Comunicació JMS			
Codi de verificació  3M1T5S4A293R682I0XPL			
Document PIC19I001Z	Expedient 6853/2025	Data 27-03-2025	

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei de manteniment i desenvolupament de noves funcionalitats de la plataforma digital elprat.cat

Departament de Comunicació
Ajuntament del Prat de Llobregat

ÍNDEX

1. Antecedents	3
2. Objecte del contracte.....	4
3. Abast del contracte.....	4
4. Acompanyament i seguiment de la gestió del servei i del contracte...	8
5. Horari del servei.....	9
6. Equip i recursos del servei.....	10
7. Traspàs del servei.....	10
8. Pla de contingències.....	11
9. Governança de les dades.....	11
10. Usabilitat i disseny.....	12
11. Identitat digital.....	13
12. Termini de garantia.....	13
13. Requisits de qualitat.....	13
14. Annexos.....	14

1. ANTECEDENTS:

L'any 2014 es posa en marxa la nova plataforma elprat.cat, una eina digital indispensable per a la planificació, comunicació i avaluació dels serveis i de les accions municipals i de govern (Expedient:14779/2014)

El servei web va arribar després de tot un procés de transformació digital global que va suposar una nova forma de treballar la comunicació municipal en base a temàtiques i continguts compartits.

www.elprat.cat es va convertir en un site de sites i en una eina no només de comunicació sinó també de planificació i avaluació de serveis. A nivell tecnològic és una web feta amb Drupal 7, PHP, Mysql i Servidor Apache.

Durant tots aquests anys, la plataforma ha anat creixent molt i s'han realitzat nous desenvolupaments i aplicatius en base a les necessitats de l'Ajuntament en matèria de comunicació i gestió digital. Actualment disposa de tres dominis a integrar, 50 tipus de continguts diferents, 62 taxonomies, 106 mòduls de continguts i una arquitectura web amb prop de 60 seccions (Veure Annex 4 i 5)

Aquesta evolució ha estat possible gràcies als contractes de manteniment (any 2017 – Expedient 3059/2017 i any 2021- Expedient 2803/2021) que s'han dut a terme amb l'objectiu i l'obligatorietat de que el site elprat.cat es trobi sempre actualitzat, segur, sense errors i en constant evolució per contribuir a la innovació i millora del servei.

Després de més de 10 anys, el projecte global de modernització i transformació digital de l'Ajuntament del Prat també ha anat evolucionant i, actualment, és una aposta clara de les polítiques públiques d'aquest Ajuntament. El projecte consta de 4 estratègies clau:

- L'estratègia de dades amb la creació de l'Oficina Municipal de Dades.
- L'estratègia del nou model d'atenció ciutadana
- L'estratègia pel dret a la informació
- L'estratègia tecnològica

Aquestes estratègies es materialitzen en plans d'acció a llarg i curt termini, i suposen un nou salt tant en la forma de treballar i gestionar com en la forma de relacionar-nos amb la ciutadania. En termes generals, es tracta de construir les bases per a una gestió i atenció i informació ciutadana, present i futura, veraç, eficaç, omnicanal i centrada en la persona usuària.

El servei web és un canal indispensable de tota la xarxa de canals digitals de l'Ajuntament. L'objectiu dels propers anys és fer-ne una evolució, de forma progressiva, per contribuir a les noves línies estratègiques globals i oferir un servei, que sigui usable i útil, i estigui focalitzat en la millora de l'atenció i relació ciutadana, aprofitant les dades per personalitzar continguts, fidelitzar els usuaris i atendre les possibles demandes amb la connexió d'un futur CRM.

En la darrera clàusula d'aquest document es faciliten els annexos amb les característiques del projecte web i la seva evolució, que serviran de referència al contractista per fer-se una idea més detallada dels treballs realitzats, així com analitzar el què implica continuar el desenvolupament amb el corresponent traspàs de coneixement de l'entorn tecnològic en el temps i forma sol·licitats en aquesta contractació (veure Annexos 2,3 i 4)

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és fixar les prescripcions tècniques particulars que han de regir la contractació del servei de manteniment i desenvolupament de noves funcionalitats de la plataforma digital *elprat.cat*.

L'adjudicatari haurà de vetllar per la continuïtat i la bona prestació del web municipal, *elprat.cat*, amb un servei de manteniment integral que inclou el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu i el desenvolupament de noves funcionalitats, així com disposar d'un servei de consultoria tecnològica i de màrqueting digital i dades.

El servei inclou:

- Servei de manteniment preventiu, evolutiu i correctiu: actualitzar qualsevol dels aplicatius del site per garantir i millorar la navegació i la seguretat i minimitzar el nombre d'incidències en les aplicacions, resoldre en el mínim temps possible les que es produeixen i donar suport tècnic als usuaris i usuàries.
- Servei de desenvolupament de noves funcionalitats i aplicacions dels sistemes. Inclou el recull de necessitats i disseny funcional, disseny gràfic, programació i integracions necessàries i totes les etapes del projecte d'implementació així com el suport al personal tècnic responsable de la gestió.
- Servei de consultoria tecnològica i de màrqueting digital i data. El servei inclou l'assessorament en ús de la tecnologia, en màrqueting digital i en l'aprofitament i anàlisi de dades per oferir un millor servei, així com el manteniment, connexions i evolució de les plataformes de recollida de dades de tots els sites de l'Ajuntament del Prat.

3. ABAST DEL CONTRACTE

En termes generals, l'adjudicatari:

Haurà d'aportar els coneixements i les aplicacions necessàries per desenvolupar el codi font (pàgines, funcionalitats, etc.) per a un òptim resultat i manteniment del projecte. Durà a terme un control de la qualitat de tots els desenvolupaments.

Garantirà el manteniment i la resolució de problemes de programació, així com qualsevol dubte que generi la utilització de la solució per part de l'Ajuntament del Prat, contemplant:

- Suport tècnic en línia a través de correu electrònic, xat i telèfon per solucionar incidències o atendre les propostes de millora del sistema. Aquest suport es prestarà majoritàriament durant la jornada laboral de l'Ajuntament del Prat, però també caldrà contemplar un canal directe per a possibles urgències dins i fora de l'horari habitual.
- Actualitzacions, sent necessàries per a la correcció i/o millores del codi font del projecte.
- És requisit indispensable treballar en un marc de documentació funcional, que aporti tots els diagrames necessaris per garantir una comprensió total i unes bones pràctiques des de la basant documental: diagrames de casos d'ús, diagrames de flux, diagrames de classes...
- Informació sobre canvis en la versió de programari emprat en la solució.
- Aportació de totes les llicències addicionals de programari que calguin per al desenvolupament correcte del projecte.
- A petició del responsable del contracte, realitzarà les compres i subscripcions recurrents de serveis que empra actualment el web municipal, com els serveis API

de Google o d'altres futurs que permetin una optimització de recursos i que impactin en una millor experiència d'usuari, com plugins, serveis de tercers, etc.

- Actualització i manteniment de les polítiques de cookies i privacitat.
- Contractació i manteniment de la plataforma de gestió de projectes que l'empresa proposi per continuar la coordinació i gestió de les tasques del projecte. Els costos de llicenciament seran assumits per l'adjudicatari.
- Cal constar que el servidor on s'allotja el projecte web, tant de test com de producció, és propietat de l'Ajuntament del Prat, i no caldrà fer cap gestió a nivell de sistemes per part del contractista.
- Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb el desenvolupament de noves funcionalitats i aplicacions.
- El volum de desenvolupaments no serà necessàriament constant al llarg del temps.
- L'import del contracte es consumirà en funció de les necessitats de l'Ajuntament del Prat i de cap manera hi ha el compromís de consumir-lo tot.
- L'adjudicatari haurà de disposar dels recursos humans exigits per a la prestació del servei, i que permetin el manteniment i l'escalabilitat del web municipal, així com l'assessorament en termes de màrqueting digital i dades. Aquests perfils tècnics s'especifiquen en la clàusula 6 d'aquest document, i seran requerits com a solvència tècnica d'aquesta contractació.

3.1.Servei de manteniment preventiu, evolutiu i correctiu:

El servei de manteniment s'ha de dur a terme amb l'objectiu de garantir que el site es troba sempre actualitzat, segur i sense errors. Suposa el 75% d'hores del contracte aproximadament.

S'entén com a manteniment preventiu i evolutiu totes aquelles actualitzacions o tasques relacionades amb qualsevol dels aplicatius del site així com totes les accions que garantitzin i millorin la seguretat, les bases de dades, el frontend, el backend, la usabilitat, la responsivitat, l'accessibilitat i el SEO.

Una de les tasques principals que s'ha de dur a terme durant el primer any de contracte com a màxim és l'actualització del gestor de continguts de Drupal 7 a Drupal 10. Aquest canvi ha de complir amb els següents objectius:

- Disposar d'un CMS actual, segur i sense errors.
- Disposar d'una base documental clara, precisa i amb els diagrames adients per dur a terme unes bones pràctiques de desenvolupament.
- Assegurar el correcte funcionament i la seguretat de tota l'arquitectura i de totes les integracions fetes a mida.
- Actualitzar tots els mòduls que siguin necessaris per millorar l'experiència d'usuari (UX), millorar l'accessibilitat web, el posicionament SEO, disminuir el temps de càrrega i la taxa de rebot, que actualment es troba al voltant del 20% i assegurar el correcte funcionament del sistema a través de la millora de la qualitat de les dades, obtenint unes dades precises i coherents i augmentant el valor de les dades com actiu de l'organització.
- Migrar tots els continguts de tota la plataforma (backend - frontend) i de totes les landings.
- Migrar tots els usuaris / rols del lloc a Drupal 10.
- Migrar tots els arxius (documents, mèdia, etc.) a Drupal 10.
- Actualitzar el tema principal al nou sistema de plantilles de Drupal 10.
- Actualitzar els mòduls personalitzats del lloc a Drupal 10.
- Mantenir el SEO generat durant anys en Drupal 7.
- Aplicar un sistema de CI/CD al nou lloc com a millora del desplegament.

- Aprofitar la migració per millorar el rendiment.
- Millorar el SEO del lloc.
- Preparar el lloc per a futurs desenvolupaments evolutius amb l'objectiu d'orientar la web en una plataforma de servei, fàcil i útil, focalitzada en la millora de l'atenció i relació ciutadana i aprofitar les dades per personalitzar continguts, fidelitzar els usuaris i atendre les possibles demandes amb la connexió d'un futur CRM.
- Queden fora de la migració: l'aplicatiu d'agenda, cursos i usos (aplicatiu conegut amb el nom de "sarandonga"), l'aplicatiu de l'agenda educativa i l'aplicatiu del PAM.
- Connectar els diferents webservice que també aporten continguts al portal
 - "Sarandonga" (Aplicatiu de gestió, informació i avaluació d'activitats, cursos i usos)
 - Servei de Parking a la platja
 - Servei SIC (base de dades d'equipaments, serveis, departaments, oficines)
 - Servei del gestor d'expedients (actualment AUPAC però en vies de canvi)
 - Altres futures connexions

Pel que fa al manteniment correctiu, l'empresa ha de resoldre qualsevol error de funcionament dels productes que componen el site elprat.cat, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari.

També es consideren incidències la correcció de dades errònies i les consultes, tant d'àmbit tecnològic com funcional. Així doncs, a tots els efectes, l'empresa es fa responsable de resoldre qualsevol incidència i consulta reportada.

Així mateix, el manteniment correctiu inclou també el suport o la formació al personal tècnic en les tasques d'implementació de noves funcionalitats o aplicacions.

Les incidències detectades s'han de fer arribar categoritzades segons el sistema de tiquets que proposi l'empresa.

Aquest sistema ha de facilitar la categorització de la incidència amb:

Codi / Categoria/ Descripció /Data d'obertura/ Data de tancament.

És responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions (provisionals i urgents si fos necessari), implementar la solució acordada amb l'Ajuntament del Prat, provar-la a l'entorn de desenvolupament, preparar la instal·lació a explotació i documentar les activitats i modificacions realitzades.

3.1.a) Temps de resposta i temps de resolució:

- Temps de resposta: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència pel canal previst fins que l'empresa assumeix la resolució de la incidència assignant-hi els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.
- Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència pel canal previst fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa. No computen els períodes de temps en que l'empresa està pendent de resposta per part dels tècnics o usuaris de l'Ajuntament del Prat o de tercers proveïdors.

3.1.b Tipus d'incidències:

L'empresa ha de complir amb aquests temps, com a màxim, segons el tipus d'incidència:

- **Crítica.** Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema

Temps de resposta: màxim 1 hora

Temps de resolució: màxim 4 hores

- **Urgent.** Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica.

Temps de resposta: màxim 1 hora

Temps de resolució : màxim 6 hores

- **Important.** Incidències que afecten a una funcionalitat amb un impacte limitat.

Temps de resposta: màxim 1 dia

Temps de resolució: màxim 5 dies hàbils

- **Estàndard.** Incidències que no aturen l'operativa diària.

Temps de resposta: màxim 3 dies hàbils

Temps de resolució: màxim 6 dies hàbils

L'empresa ha de realitzar mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències. Una incidència està resolta si està plenament documentada i té el vist-i-plau funcional i tècnic de l'Ajuntament del Prat. Tota incidència resolta que no rebí el vist-i-plau de l'Ajuntament serà retornada a l'empresa acumulant els temps de resolució.

Pel que fa al suport tècnic, les sol·licituds d'informació o suport als usuaris consisteixen en la prestació d'atenció i resposta a les preguntes, dubtes i peticions plantejades per els usuaris interns del gestor de continguts i la resta d'aplicacions.

Aquest suport es pot realitzar de tres formes diferents:

- Suport telefònic
- Suport per vídeo conferència o control remot.
- Suport per correu electrònic.

L'empresa ha de disposar d'una eina de Ticketing que permeti tant als responsables de l'Ajuntament com als responsables de l'empresa poder fer el seguiment i control exhaustiu de les incidències i suport als usuaris.

3.2. Servei de desenvolupament de noves funcionalitats i aplicacions:

Aquest servei suposa el 20% d'hores del contracte aproximadament.

Davant d'una necessitat de desenvolupar una nova funcionalitat en l'entorn web de l'Ajuntament, el procediment que l'adjudicatari haurà de seguir és el següent:

- Recull de necessitats: Valoració i quantificació per part de l'empresa de les hores necessàries per l'execució del desenvolupament. Un cop aprovades les hores per part de l'Ajuntament s'inicia la conceptualització i desenvolupament del projecte.
- Disseny funcional, experiència d'usuari (UX), SEO quality i Accessibilitat. Disseny funcional per part de l'empresa tenint en compte l'UX, el SEO i l'accessibilitat.
- Disseny gràfic (si s'escau)
- Desenvolupament i integracions necessàries.
- Migració de dades en el cas que hi haguessin. Transferir dades d'un sistema a un altre garantint la coherència d'aquestes.
- Data Quality: Assegurar el correcte funcionament del sistema a través de la millora de la qualitat de les dades.

- Testing: Tests que permetin detectar possibles errors i assegurar que es compleix amb els requeriments tècnics i funcionals i amb les necessitats dels usuaris de forma continua.
- Desplegament i implementació: Assegurar el correcte funcionament del nou sistema i l'acceptació d'aquest per part dels usuaris.
- Control i seguiment: Coordinar i assegurar la correcta execució del projecte al llarg del seu transcurs sota la supervisió de la project manager de l'Ajuntament del Prat.
- Manteniment: un cop fet el projecte passa a manteniment.
- Documentació i formació: Generació de documentació tècnica i explicació i suport als usuaris i usuàries.

3.3- Servei de consultoria tecnològica i màrqueting digital i anàlisi de dades.

El servei inclou l'assessorament en tecnologia, en estratègies de màrqueting digital i en l'aprofitament i anàlisi de dades per oferir un millor servei, així com el manteniment, programació, si s'escau, i evolució de les plataformes de recollida de dades de tots els sites de l'Ajuntament del Prat. Actualment s'utilitzen dues plataformes: Google Analytics i Clarity.

Davant d'una necessitat o d'un repte nou, com pot ser la creació d'un nou servei digital, l'Ajuntament del Prat pot demanar assessorament per poder prendre decisions sobre l'ús de la tecnologia així com per definir estratègies de màrqueting digital i dades que optimitzin els serveis. Per a la realització del servei de consultoria l'adjudicatari haurà de seguir els passos següents:

- Recull de necessitats: Valoració i quantificació per part de l'empresa de les hores necessàries per l'execució del servei.
- Un cop aprovades les hores per part de l'Ajuntament s'inicia la conceptualització i el redactat del projecte i s'estableix un calendari d'entrega.

Els projectes versaran sobre les següents temàtiques:

Estratègia digital, inbound marketing, posicionament SEO o Search Engine Optimization, SEM o Search Engine Marketing, màrqueting de continguts, Vídeo màrqueting, E-mail màrqueting, mitjà social i analítica Digital.

Aquest servei suposa el 5% d'hores del contracte aproximadament.

4. ACOMPANYAMENT I SEGUIMENT DE LA GESTIÓ DEL SERVEI I DEL CONTRACTE

L'Ajuntament del Prat es compromet a facilitar tota la informació que sigui necessària per a la correcta execució de les tasques descrites en el present document, així com supervisar les tasques i el progrés del projecte.

Es farà un acompanyament per la prestació del servei format pel/la cap del projecte que l'adjudicatari designi, i la cap de projecte de l'Ajuntament del Prat que vetllaran per la consecució de tots els serveis requerits.

L'Ajuntament del Prat utilitzarà com a eina de seguiment de qualsevol petició el sistema Service Desk que proposi l'empresa.

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista ha de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris interns des de la xarxa de l'empresa proveïdora. L'ús d'aquesta eina no ha de suposar cap requeriment a la infraestructura de l'Ajuntament del Prat i anirà a càrrec de l'adjudicatari.

Mensualment l'adjudicatari farà un informe del servei on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe es presentarà de forma presencial a les dependències del departament de Comunicació de l'Ajuntament del Prat.

A continuació es detalla la informació que ha de constar en aquest informe del servei.

Relació de:

- Correctius tancats amb codi, categoria, descripció, data d'obertura i data de tancament, hores i preu.
- Correctius pendents amb codi, categoria, descripció, data d'obertura i de tancament i hores i preu.
- Peticions de noves funcionalitats tancades i obertes amb codi, descripció, data de petició i data de lliurament, hores i preu.
- Peticions de suport a l'usuari/usuària.
- Gràfiques amb l'evolució d'incidències i peticions de funcionalitats entrades, pendents i tancades per mes, durant la vigència del contracte.
- Informe de dades web, amb els paràmetres que l'Ajuntament del Prat delimiti, de tots els sites. Aquest informe serà compartit amb tots els referents de comunicació de l'Ajuntament per fer seguiment del rendiment de totes les pàgines.
- Situació econòmica del contracte indicant les factures presentades i el cost de les peticions de desenvolupament en curs.

Un cop validat l'informe per part de la cap de projecte de l'Ajuntament del Prat, l'empresa adjudicatària emetrà, de forma mensual, una factura per l'import de les hores invertides en els diferents serveis.

5. HORARI DEL SERVEI

Horari administratiu fixe: de dilluns a divendres de 8 a 15 hores, amb flexibilitat algunes tardes si algun servei ho requereix. Les comunicacions es faran via Service Desk o correu electrònic, telèfon o xat digital, amb la cap de projecte de l'Ajuntament del Prat o la tècnica municipal que es designi.

En cas de les incidències crítiques o urgents l'adjudicatari ha d'estar disponible 24 x 7 de dilluns a diumenge de 0,00 a 24 hores, via telèfon mòbil, i si l'incidència ho requereix l'Ajuntament podrà requerir la presència. Posteriorment la petició s'anotarà al Service Desk per tenir-ne constància i perquè quedi documentada.

Sempre que sigui necessari es realitzaran les reunions puntuals oportunes de forma digital i, si es requereix, de forma presencial.

Cada mes s'establirà una reunió presencial amb la cap de projecte del departament de Comunicació de l'Ajuntament del Prat per tal de treballar en la millora constant del servei i planificar el mes següent, fer seguiment de les incidències mensuals i de la facturació.

En aquesta reunió es revisarà l'informe mensual, amb tots el continguts, explicat a la clàusula 4 d'aquest plec, es farà seguiment del funcionament dels processos, es generaran propostes de millora del servei global i es farà un repàs de tot allò relacionat amb el servei. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista. El cost dels desplaçaments aniran a càrrec de l'empresa.

6. EQUIP I RECURSOS DEL SERVEI:

L'adjudicatari dedicarà els mitjans humans i materials necessaris en cada moment per al correcte desenvolupament dels serveis previstos, havent de complir amb les obligacions vigents en matèria de Seguretat Social, prevenció de riscos, així com tributàries del personal a càrrec seu.

Les diferents tipologies de servei requereixen de perfils especialitzats. L'adjudicatari haurà d'aportar els perfils professionals següents en l'equip del projecte.

- Cap de projecte, amb un mínim de 3 anys d'experiència en projectes de webs municipals o d'altres entitats del sector públic.
- Programador web backend, amb un mínim de 3 anys d'experiència en projectes de webs municipals o d'altres entitats del sector públic.
- Dissenyador web, amb un mínim de 3 anys d'experiència en projectes de webs municipals o d'altres entitats del sector públic.
- Maquetador web, amb un mínim de 3 anys d'experiència en projectes de webs municipals o d'altres entitats del sector públic.
- Dissenyador UX/UI, amb un mínim de 3 anys d'experiència en projectes de webs municipals o d'altres entitats del sector públic.
- Enginyer de dades, amb un mínim de 3 anys d'experiència en projectes digitals o d'altres entitats del sector públic.
- Cap de màrqueting digital, amb un mínim de 3 anys d'experiència en projectes de màrqueting digital o d'altres entitats del sector públic.

Els possibles canvis o modificacions en la composició de l'equip hauran de ser comunicats per escrit al servei de Comunicació de l'Ajuntament del Prat amb la deguda antelació i acceptats per aquesta. En aquest supòsit l'adjudicatari haurà de proposar una/es persona/es amb formació i experiència mínimes requerides en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

L'Ajuntament del Prat es reserva la facultat de requerir a l'adjudicatari la substitució de qualsevol dels membres que componen l'equip per tal d'assolir un compliment òptim del contracte.

L'obligació de destinar o adscriure els mitjans personals i materials suficients previstos en la present clàusula té la consideració d'obligació contractual essencial del contracte.

Per part de l'Ajuntament es designarà, com a mínim, una cap de projecte del servei de Comunicació i un perfil tècnic del Servei de Sistemes d'Informació, els quals podran tenir alhora supervisió i acompanyament per part dels seus respectius superiors.

7. TRASPÀS DEL SERVEI

L'Ajuntament del Prat no farà d'intermediari en el traspàs de coneixements, funcionalitats desenvolupades i eines que disposa el projecte elprat.cat; referit traspàs haurà d'estar realitzat en el temps màxim d'un mes (trenta dies naturals). L'Ajuntament no s'ha de veure afectat per continuar amb el mateix nivell de qualitat en el desenvolupament del web municipal realitzat fins a dia d'avui.

És preveu a càrrec de l'adjudicatari la dedicació necessària per desenvolupar les feines de les tasques de trasllat i de posta en marxa del servei, sense cap cost afegit per l'Ajuntament del Prat.

8.1.a) Transferència de coneixement durant el servei

Durant el transcurs del contracte l'adjudicatari es compromet a facilitar a les persones designades per l'Ajuntament del Prat, tota la informació i documentació que aquestes sol·licitin amb l'objectiu d'aconseguir un coneixement profund del desenvolupament dels treballs i de les tècniques, mètodes i eines necessàries per a la seva execució.

8.1.b) Finalització del servei:

L'empresa adjudicatària es compromet a realitzar la transferència del coneixement/servei al nou proveïdor que l'Ajuntament del Prat designi en el temps màxim d'un mes (trenta dies naturals). L'adjudicatari, es compromet a lliurar tota la documentació generada i mantenir les sessions necessàries per a la transferència del servei, entenent-se que no es tracta d'impartir coneixements genèrics del producte sinó d'explicar les peculiaritats i detalls de les infraestructures a administrar.

8.1.c) Període de fi de servei:

- Identificació d'interlocutors del traspàs.
- Lliurament de la relació de claus i accessos als sistemes obtinguda durant la prestació del servei.
- Lliurament de mapa d'arquitectura dels sistemes.
- Lliurament de la relació d'incidències, consultes i peticions en curs.
- Resposta a dubtes/consultes del nou proveïdor.

8. PLA DE CONTINGÈNCIES

L'Ajuntament del Prat ha de disposar d'un pla de contingències que garanteixi la continuïtat del servei 24 hores, tots els dies de la setmana i tots els dies de l'any (24x7x365).

Amb posterioritat a l'adjudicació, i dins del primer mes de prestació del servei, ambdues parts definiran aquest pla de contingències i es fixaran els protocols d'actuació corresponents.

El pla de contingència haurà de garantir la continuïtat del servei davant d'una destrucció total o parcial de les instal·lacions on s'allotgin habitualment els servidors i equips objecte d'aquesta contractació.

Aquest pla de contingència ha de tenir en compte la salvaguarda de totes les dades, fonts, documentació, certificats i llicències implicades en la prestació dels serveis objecte d'aquesta contractació.

9. GOVERNANÇA DE LES DADES

10.1. Propietat i confidencialitat de les dades

Totes les dades i documents tractats en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

10.2. Portabilitat de les dades i integracions

L'empresa adjudicatària haurà posar a disposició de l'Ajuntament totes les dades generades mitjançant les interfícies de programació d'aplicacions (API's) que siguin necessàries. L'adjudicatari serà el responsable de la creació, actualització i manteniment d'aquestes API's, seguint els estàndards tecnològics establerts, que assegurin un rendiment òptim, perdurable i escalable, i sense cap cost afegit per l'Ajuntament. Aquesta API ha d'estar completament documentada.

L'accés a les dades, mitjançant les API's, tindrà la freqüència que determini l'Ajuntament, mantenint un rendiment òptim i segur en el traspàs de la informació.

L'Ajuntament podrà sol·licitar una còpia de les dades en qualsevol moment durant la vigència del contracte. Aquesta còpia s'haurà de facilitar per part de l'adjudicatari en un màxim de 15 dies hàbils des de la petició per part de l'Ajuntament.

10.3. Finalització del contracte

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'adjudicatari haurà de certificar que la totalitat de les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte.

10.4. Seguretat i compliment legal

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es coincideixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

Durant la fase d'implantació i manteniment, l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament, i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal)
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).
- Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer per l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

10. DISSENY I USABILITAT (UX)

El disseny web ha d'estar basat amb tres variables fonamentals relacionades amb l'usuari: eficiència, eficàcia i satisfacció.

El disseny d'una pàgina web ha d'oferir a l'usuari allò que està buscant d'una manera senzilla, intuïtiva i atractiva.

Quan l'adjudicatari hagi de presentar nous dissenys haurà de tenir en compte els següents aspectes:

- Mantenir la coherència visual i respectar el manual d'identitat corporativa de l'Ajuntament del Prat
- Desenvolupar una jerarquia visual clara
- Fer que la navegació sigui intuïtiva
- Evita sobrecarregar les pàgines amb massa text.
- Destacar els botons de crida a l'acció
- Utilitzar un disseny adaptat a dispositius mòbils
- Optimitzar la velocitat de les pàgines
- Dissenyar tenint en compte l'accessibilitat
- Dissenyar de forma rellevant

11. IDENTITAT DIGITAL

L'Ajuntament vol gestionar la possibilitat de que els ciutadans es registrin als portals municipals i puguin iniciar sessió fent servir diferents sistemes d'identificació, com ara Correu electrònic (usuari/contrasenya), sindicació de comptes de Google/Microsoft o Certificats electrònics. Encara que aquesta gestió d'identitats queda fora de l'abast d'aquest contracte, si es considera la necessitat d'habilitar que les eines objecte d'aquest contracte puguin integrar-se amb l'eina de gestió d'identitats i gestionar la personalització dels portals. La gestió de la identitat es farà mitjançant una eina com Keycloak o similar, compatible amb protocols estàndard (OIDC/OAuth2).

Les tasques a realitzar pels portals objecte d'aquest document del proveïdor son:

- Redirigir els usuaris a la pàgina d'autenticació del gestor d'identitat.
- Gestionar la resposta d'autenticació i crear la sessió d'usuari al portal.
- Implementar el tancament de sessió, assegurant que també es tanqui al gestor d'identitat.
- Gestionar errors d'autenticació de forma clara per a l'usuari.
- Aplicar configuracions específiques per a personalitzar la interfície d'usuari en funció de les possibilitats.
- Emmagatzemar les configuracions dels usuaris necessàries per a gestionar el propi usuari
- Oferir capacitats d'esborrament de la informació dels usuaris amb elements del tipus "em vull donar de baixa i vull esborrar la meua informació"
- Traçar la informació d'us per a millorar la navegabilitat del usuaris i l'oferta personalitzada d'informació

12. TERMINI DE GARANTIA DEL SERVEI

S'estableix un període de garantia de dos anys, a contar des de la finalització íntegra de les prestacions del contracte.

13. REQUISITS DE QUALITAT

Amb l'objectiu de fer un seguiment continuat de la qualitat de la prestació del servei, l'adjudicatari realitzarà una enquesta anual digital de satisfacció i control de qualitat del producte i dels servei al conjunt de persones usuàries (personal municipal que gestiona el web i ciutadania).

La confecció del contingut podrà ser modificable per part de l'Ajuntament, i en col·laboració amb l'empresa contractista, amb l'objectiu d'obtenir una valoració de la

percepció del funcionament de l'eina més real i ajustada. L'enquesta inicial tindrà tres preguntes, són les següents:

1. L'eina genera errors en el seu funcionament?

Puntuació d'1 (molts errors) a 5 (pocs errors). Caldrà justificar la resposta.

2. L'eina funciona de forma àgil?

Puntuació d'1 (poc àgil) a 5 (molt àgil) . Caldrà justificar la resposta.

3. Has trobat la informació que buscaves de forma fàcil?

Puntuació d'1 (poc fàcil) a 5 (molt fàcil) . Caldrà justificar la resposta.

Les dades obtingudes seran accessibles alhora per l'Ajuntament i l'adjudicatari, i es podran extreure en format obert. El licitador haurà de proposar una plataforma per realitzar les enquestes, de forma consensuada amb l'Ajuntament.

Una baixa puntuació de l'enquesta de qualitat implica que el projecte es percep de forma negativa per les persones usuàries, aquest fet indica de forma inequívoca que és necessari reforçar aspectes com la usabilitat o la millora funcional del sistema que requereixen de més hores de treball per realitzar els canvis necessaris. L'Ajuntament estudiarà el resultat de l'enquesta i definirà conjuntament amb l'empresa les hores addicionals per tal de solucionar els errors o realitzar les millores adients.

14. ANNEXOS

Annex 2_Documentació del projecte web.

Annex 3_Documentació sobre l'estratègia de serveis digitals.

Annex 4_Documentació sobre la integració dels serveis web "sarandonga"

El Prat de Llobregat