



## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DRUPAL, DEL SISTEMA D'ARXIU I BASE DE DADES D'AQUEST I DELS SERVEIS DE PROGRAMACIÓ DEL GESTOR DE CONTINGUTS DRUPAL PER A LA WEB DEL CONSELL DE L'AUDIOVISUAL DE CATALUNYA

---

### A. ÍNDEX DE CLÀUSULES

|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
| 1 | Objecte del contracte.....            | 2 |
| 2 | Objectius específics del servei ..... | 2 |
| 3 | Durada del contracte .....            | 3 |
| 4 | Dimensionament del servei .....       | 3 |
| 5 | Pressupost.....                       | 4 |
| 6 | Condicions d'execució .....           | 4 |

## **A . ÍNDEX DE CLAÚSULES**

---

### **1 Objecte del contracte**

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment de la plataforma DRUPAL, dels sistema d'arxius, bases de dades i dels serveis de programació del gestor de continguts DRUPAL, actual base tecnològica de la pàgina web del Consell de l'Audiovisual de Catalunya.

El Consell de l'Audiovisual de Catalunya disposa en l'actualitat d'una (1) pàgina web [www.cac.cat](http://www.cac.cat) (amb el seu respectius entorns de pre-producció i producció) que configuren l'àmbit d'actuació d'aquest plec.

### **2 Objectius específics del servei**

El Consell de l'Audiovisual de Catalunya disposa d'una pàgina web desenvolupada en la plataforma tecnològica Drupal. De cara a vetllar pel correcte funcionament d'aquesta, cal fer-ne un manteniment tant de la plataforma tecnològica, vetllant i gestionant les diferents versions i pegats del sistema com de gestionar la incorporació dels canvis en l'estructura i el disseny de la pàgina web que des de les diferents àrees i departaments del Consell de l'Audiovisual de Catalunya es requereixin.

Aquest servei contempla per una banda el manteniment de la plataforma i del sistema del Gestor de Continguts Drupal que comporta les actuacions i activitats relacionades amb l'actualització permanent de la plataforma tecnològica, gestió i resolució d'incidències de l'entorn en el marc d'actuació definit pels diferents elements instal·lats del gestor de continguts i l'optimització del rendiment d'aquest, i el suport tècnic que inclou la supervisió del funcionament global de l'entorn, planificació de capacitats, optimització del rendiment, instal·lació i manteniment de tots els productes de programari de sistemes necessaris per a l'execució de l'entorn i el monitoratge regular del funcionament i utilització dels sistemes.

Cal considerar dins d'aquest manteniment el servei d'instal·lació dels diferents pegats i actualitzacions de les darreres versions garantint l'operativitat i bon funcionament del sistema en els dos entorns de treball existents: un entorn de producció i un de desenvolupament o pre-producció. Tots dos entorns concorren en un sistema operatiu Rhel o Ubuntu Server un gestor de continguts Drupal versió 11 i un llenguatge de programació PHP 8.3 mínim i MariaDB <10.4

Per altra banda, cal contemplar també la programació de noves funcionalitats i prestacions i la resolució d'incidències del Gestor de Continguts Drupal d'aquesta pàgina web, que aglutina les actuacions i activitats relacionades amb el manteniment i la modificació i programació de noves prestacions i funcionalitats així com la resolució d'incidències d'aquestes, concretament: El manteniment evolutiu i correctiu de la pàgina web en els diferents àmbits idiomàtics objecte del servei a contractar, seguint les directrius del departament responsable i la correcta visualització en els diferents dispositius (disseny responsiu) mòbils i els dos entorns de treball existents: un entorn de producció i un de desenvolupament o pre-producció. Tots dos entorns concorren en un sistema operatiu Rhel o Ubuntu Server un gestor de continguts Drupal versió 11 i un llenguatge de programació

PHP 8.3 mínim i MariaDB <10.4

Pel que fa al manteniment evolutiu es contemplen la programació de noves prestacions sol·licitades, derivades de nous requeriments i necessitats de les diferents àrees usuàries per l'evolució del negoci, canvis normatius legals (lleis, ordres, acords, etc.) o de normatives internes o integracions amb d'altres sistemes d'informació del Consell de l'Audiovisual de Catalunya, així com l'anàlisi i la resolució dels impactes que se'n puguin derivar de la seva implementació.

Pel que fa al manteniment correctiu: són objecte d'aquest apartat les activitats de programació orientades a la resolució d'incidències operatives de funcionament de la webs, incloent la correcció del codi i/o actualització de la configuració existent per a la seva resolució.

Tant en el manteniment evolutiu com en el correctiu cal la realització de les proves unitàries i d'integració necessàries per a la posada en producció existent per a la seva resolució.

### **3 Durada del contracte**

La durada del contracte és d'un (1) any des del 1/02/2026 o en cas de no ser possible des de la signatura del contracte i amb possibilitat de tres (3) pròrrogues anuals.

### **4 Dimensionament del servei**

Tal i com estableix el plec de clàusules administratives per a l'execució del contracte es requereix l'adscripció dels mitjans personals següents:

- 1 persona tècnica de sistemes, que ha de ser enginyer superior en informàtica o equivalent amb un mínim de 2 anys d'experiència en manteniment del sistema Drupal. Haurà d'acreditar la seva experiència en l'ús de tecnologies Drupal 11 i versions anteriors com mínim, en dos (2) projectes, així com una declaració responsable dels principals serveis o treballs realitzats en els darrers tres (3) anys que inclogui, objecte, imports, dates i destinatari –públic o privat- que estiguin relacionats amb l'objecte de la licitació d'aquest contracte
- 1 persona analista funcional i tècnica, que ha de ser enginyer superior en informàtica o equivalent amb un mínim de 2 anys d'experiència en desenvolupament de projectes amb Drupal. Haurà d'acreditar la seva experiència en l'ús de tecnologies Drupal 11 i versions anteriors i Bootstrap, com mínim, en dos projectes
- 1 persona tècnic superior en desenvolupament d'interfícies web amb coneixements de disseny gràfic amb un mínim de 2 anys d'experiència en disseny i maquetació web així com una declaració responsable dels principals serveis o treballs realitzats en els darrers tres anys que inclogui, objecte, imports, dates i destinatari –públic o privat- que estiguin relacionats amb l'objecte de la licitació d'aquest contracte.

### **5 Pressupost**

L' import màxim de la licitació per un any de contracte serà de: 14.900,00 € IVA exclòs



## 6 Condicions d'execució

### 6.1 Condicions generals d'execució dels serveis inclosos en els dos lots

Les condicions d'execució generals que s'estableixen per a l'execució d'aquests serveis són:

- L'empresa adjudicatària està obligada a executar el contracte en les seves pròpies dependències o instal·lacions tret de les reunions presencials requerides per a la prestació el servei que tindran lloc en les dependències del CAC.

El CAC facilitarà a l'empresa adjudicatària les especificacions per a la utilització d'un sistema de connexió remota per poder gestionar els serveis contractats. Aquest accés es realitzarà mitjançant un sistema de connexió Virtual Private Network (VPN) amb connexió SSH i FTP per transferència de fitxers, tot seguint els requeriments de seguretat en la comunicació de les dades.

- L'empresa adjudicatària ha de designar almenys una persona que exerceixi de coordinadora tècnica o responsable integrada en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:
  - Actuar com a interlocutora de l'empresa adjudicatària davant el CAC per canalitzar la comunicació entre aquest i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte. A banda, gestionarà davant el CAC tot el que faci referència a qüestions derivades de l'execució del contracte, tan els aspectes tècnics com de gestió administrativa del mateix.
  - Distribuir i gestionar el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte i impartir a aquests treballadors les ordres i les instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
  - Supervisar que el personal integrant de l'equip de treball desenvolupi correctament les funcions que té encomanades.
  - Informar al CAC de les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.



- El CAC efectuarà el seguiment i el control de la prestació dels serveis efectuats mitjançant els mecanismes i els indicadors que consideri oportuns. A aquests efectes l'empresa adjudicatària haurà d'aportar la informació d'acord amb les especificacions i els terminis que acordi el CAC.
- L'empresa adjudicatària lliurarà com a mínim una memòria anual en format pdf de on s'inclouran les peticions realitzades pel CAC i la resolució d'aquestes (estiguin o no finalitzades), les tasques realitzades, les hores destinades i previstes, així com un resum de les hores consumides fins a la data de l'informe .
- L'empresa adjudicatària retornarà al CAC les fonts dels programes informàtics, els manuals, els estudis, els informes, els anàlisi i la resta de productes als que hagi tingut accés, en bon estat de conservació i de funcionament, quan finalitzi el contracte, i es comprometrà a no quedar-se'n cap còpia.

## 6.2 Condicions específiques d'execució dels serveis inclosos

**Les condicions d'execució específiques que s'estableixen per a l'execució del serveis són:**

**Pel que fa al manteniment de la plataforma i del sistema del Gestor de Continguts Drupal**

- Tasques/actuacions relacionades amb el manteniment proactiu del sistema.

Aquestes tasques/actuacions tenen per objectiu el manteniment actualitzat i securitzat de tot el software base necessari per a la correcte explotació dels webs del CAC, contemplant-se com a mínim:

- L'actualització permanent de la plataforma tecnològica: sistema operatiu, base de dades, sistema operatiu Rhel o Ubuntu Server o equivalent, Drupal i extensions, pedaços de seguretat, PHP i d'altres components.
- La revisió periòdica dels entorns i lliurament dels informes corresponents amb indicació del valors dels paràmetres adients per conèixer l'estat del sistema.
- Les recomanacions de millora i la seva aplicació (actualitzacions, ampliacions, canvis en les aplicacions, etc.).

Com a punt de partida del servei i amb l'objectiu d'establir i executar un primer bloc d'actuacions d'optimització del sistema i del rendiment del software base de tots els entorns de producció, l'adjudicatari **realitzarà en el termini màxim de quinze dies naturals (15) a comptar des de la data de signatura del contracte, una anàlisi de la web del CAC** per determinar l'estat de situació d'aquest i proposar -per escrit- les accions necessàries per corregir i actualitzar, si escau, les mancances i/o oportunitats de millora existents.

En paral·lel, aquest manteniment proactiu contemplarà també la realització d'altres activitats que puguin aparèixer al llarg de l'execució del contracte derivades de necessitats puntuals en l'explotació del servei (tuning específic, anàlisi de capacitats, recolzament a altres activitats sobre la plataforma, etc.).

Flux de treball per la realització del manteniment proactiu :

Les tasques d'actualització del software base es realitzaran en entorns de pre-producció, realitzant prèviament una còpia de l'entorn de producció a pre-producció. El CAC proporcionarà els accessos a ambdós entorns.

Una vegada que l'entorn de pre-producció estigui actualitzat i conti amb la validació del CAC, es realitzarà la gestió del canvi necessària per traspasar l'entorn de Pre-producció a Producció. El proveïdor haurà de tenir en compte les actualitzacions de continguts realitzades durant l'interval d'actualització e incloure aquestes en les tasques de la petició de canvi (PDC).

▪ Tasques/actuacions relacionades amb el manteniment reactiu del sistema.

Aquestes tasques tenen per objectiu el restabliment del funcionament del software base davant una incidència i/o problema no controlat pels serveis proactius.

L'adjudicatari haurà de complir o millorar els nivells de servei i el temps màxim de resolució d'incidències establerts pel CAC i que venen determinats pel tipus d'incidència i la seva gravetat d'acord amb la classificació següent:

- Incidència de caràcter crític: Caiguda total o parcial del sistema productiu que implica que no es proporcioni servei, afectant a la disponibilitat de
- Incidència de caràcter no crític: qualsevol altra incidència que afecti lleument o parcialment les funcions disponibles del sistema. L'usuari pot operar amb limitacions al existir procediments o operatives alternatives, no afectant a processos crítics del sistema.

L'adjudicatari haurà de diagnosticar, classificar i resoldre les incidències d'acord amb els paràmetres següents:

- Incidència de caràcter crític: màxim 3 hores dins l'horari de suport a l'operació.
- Incidència de caràcter no crític màxim 8 hores dins l'horari de suport a l'operació.

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 d'una incidència haurà de ser acceptada pels responsables tècnics del Servei de Tecnologia i Sistemes d'Informació del CAC.

**Qualsevol incompliment del temps de resolució d'incidències pot donar lloc a les penalitzacions establertes en el plec de clàusules administratives.**

Flux de treball per la realització del manteniment reactiu:



Per poder notificar les incidències que puguin aparèixer en l'explotació de la web del CAC, l'adjudicatari haurà d'habilitar un únic telèfon i una bústia de correu electrònic durant l'horari de suport a l'operació establert.

El CAC comunicarà i detallarà a través d'aquests mitjans l'existència i necessitat de resolució de les incidències iniciant-se a partir d'aquest moment els terminis detallats per a la seva resolució

El CAC facilitarà al proveïdor els accessos als entorns, recursos i suport necessari per col·laborar en la resolució la incidència.

### **Pel que fa a la programació de noves funcionalitats i prestacions i resolució d'incidències del gestor de continguts DRUPAL del Consell de l'Audiovisual de Catalunya.**

Per a l'execució de les activitats de programació per al manteniment evolutiu com el correctiu, el Servei de Tecnologia i Sistemes d'Informació del CAC proporcionarà les especificacions funcionals i tècniques que han d'acomplir les noves funcionalitats o la descripció detallada de la incidència a corregir per tal que l'adjudicatari realitzi una valoració prèvia.

Les activitats/tasques a realitzar dins l'apartat de programació de noves funcionalitats / prestacions i resolució d'incidències es descomponen en dos grups:

#### **Noves funcionalitats / prestacions**

**Tipus 1:** Modificacions de programació d'impacte baix de prestacions noves o existents en els webs del CAC derivades d'una ampliació d'opcions, canvis normatius/organitzatius i/o actuacions de nova confecció.  
S'inclouen en aquest apartat les actuacions que no superin les 4 hores de confecció i implementació dins l'horari de suport a l'operació

**Tipus 2:** Modificacions de programació d'impacte mitjà de prestacions noves o existents en els webs del CAC derivades d'una ampliació d'opcions, canvis normatius/organitzatius i/o actuacions de nova confecció.  
S'inclouen en aquest apartat les actuacions que la seva confecció i implementació estigui en un marge de entre 4 hores i 16 hores l'horari de suport a l'operació.

**Tipus 3:** Modificacions de programació d'impacte alt de prestacions noves o existents en els webs del CAC derivades d'una ampliació d'opcions, canvis normatius/organitzatius i/o actuacions de nova confecció.  
S'inclouen en aquest apartat les actuacions que la seva confecció i implementació sigui superior a 16 hores dins l'horari de suport a l'operació.

Per a cada sol·licitud de servei realitzada pel Servei de Tecnologia i Sistemes d'Informació del CAC corresponent a les activitats Tipus 1,2 i 3, l'adjudicatari es



compromet a lliurar el document de valoració de les tasques a realitzar en un termini màxim de 2 dies. Aquest document de valoració contindrà com a mínim:

- la proposta i descripció de la solució,
- les hores que s'aplicaran per a la seva resolució (evolutiva/correctiva).
- la planificació temporal.

En el cas que el responsable del Servei de Tecnologia i Sistemes d'Informació del CAC aprovi la valoració, l'adjudicatari es compromet a iniciar les tasques de desenvolupament en un termini màxim d'un (1) dia des de la seva aprovació. La planificació temporal del document es restarà de la total ofertada.

Un cop aprovada la valoració, l'adjudicatari serà el responsable de realitzar la gestió i totes les activitats associades al desenvolupament de la nova funcionalitat/correcció requerida per a la seva implantació en producció, en els terminis i les condicions aprovats en la valoració prèvia, i incloent-hi els períodes de garantia establerts en el plec.

El desenvolupament de les activitats/tasques sol·licitades inclou la realització de les proves corresponents que ha de dur a terme l'adjudicatari abans de notificar-ne la finalització. Aquestes proves han d'incloure la comprovació del comportament del programari tal com s'ha especificat en les especificacions funcionals i tècniques lliurades pel CAC.

En cas de manca d'acord en el document de valoració de les tasques a realitzar el CAC es reserva la possibilitat de contractar una tercera empresa per a la realització dels nous evolutius.

L'acceptació final d'aquesta nova funcionalitat la realitzarà el servei TIC del CAC, en cas que el resultat no sigui l'acordat, serà responsabilitat del licitador tot el que se'n derivi de la seva rectificació no incrementant de cap manera les hores destinades ni a comptabilitzar d'aquesta.

### **Resolució d'incidències:**

**Tipus A:** Resolució d'incidències en l'explotació dels webs de caràcter no crític. S'inclouen en aquest apartat les actuacions adreçades a la solució d'incidències que tot i que suposen inconvenients importants a l'hora de treballar amb el sistema, no impedeixen continuar treballant-hi. Per a la seva resolució, s'estableixen els paràmetres següents:

- Temps de resolució màxim d'incidències: 12 hores dins l'horari de suport a l'operació.

**Tipus B:** Resolució d'incidències en l'explotació dels webs de caràcter crític. S'inclouen en aquest apartat les actuacions adreçades a la solució d'incidències que afecten de manera greu el normal funcionament dels webs del CAC. Per a la seva resolució, s'estableixen els paràmetres següents:

- Temps de Resolució d'incidències: S'estableix en 6 hores el temps màxim de resolució d'aquest tipus d'incidències. Tot i establir



aquests terminis màxims, la seva resolució té el caràcter d'immediatesa a comptar a partir del moment de la sevacomunicació. Aquest termini pot ser modificat per l'acceptació d'un informe de l'adjudicatari que proposi l'increment de la seva extensió per causes justificades.

### **Incompliments / Penalitzacions**

En cas d'incompliment dels terminis, qualitat i/o resultat de les tasques previstes en els apartats anteriors, i sempre que el CAC no opti per la resolució del contracte, s'aplicaran les penalitats establertes al plec de clàusules administratives.

### **6.3 Model de seguiment de l'execució**

Amb l'objectiu de poder realitzar un seguiment i control de les actuacions en ambdós lots, s'estableixen els tipus de reunions següents:

#### **Pel que fa al manteniment de sistemes del gestor de continguts DRUPAL.**

Reunions de seguiment del servei. Són reunions de periodicitat trimestral on l'adjudicatari informará de les actuacions realitzades en el període anterior.

Aquestes reunions es realitzaran en les oficines del CAC o virtualment podent aquest convocar reunions addicionals en el cas que es detectin deficiències.

A partir de les reunions mantingues, caldrà que els adjudicataris lliurin una acta de les reunions que inclogui la descripció de:

- Actuacions realitzades per l'adjudicatari en el període.
- Hores consumides i restants del contracte

#### **Pel que fa a la programació de noves funcionalitats/prestacions i resolució d'incidències del gestor de continguts DRUPAL.**

Reunions tècniques de seguiment del servei. Aquestes reunions, a realitzar en les oficines del CAC o virtualment, tenen per objectiu fer el seguiment de les peticions en curs, aclarir els dubtes de les peticions realitzades i/o revisar l'estat puntual d'execució de les tasques pendents.

A partir de les reunions mantingues, caldrà que els adjudicataris lliurin una acta de les reunions que inclogui la descripció de:

- Sol·licituds d'actuacions del CAC aprovades/rebutjades/executades.
- Hores consumides i restants del contracte

Les reunions tenen caràcter obligatori per a l'empresa adjudicatària, realitzant-se tantes reunions com el CAC consideri necessàries al llarg de l'execució del contracte.

El cost dels desplaçaments serà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

#### **6.4 Horari de servei**

En ambdós lots i per a tots els serveis descrits els adjudicataris hauran d'acomplir o millorar l'horari mínim de servei.

- Horari mínim de servei: de 08h00 a 18h00 de dilluns a divendres no festius.

#### **6.5 Infraestructura necessària per dur a terme el servei**

En el moment de la prestació del servei, s'exigirà als adjudicataris, si s'escau, l'aportació de les infraestructures informàtiques, els espais, les llicències de desenvolupament i qualsevol altre component o mitjà tècnic necessari per a la realització dels treballs.

#### **6.6 Requeriments de seguretat:**

- **Confidencialitat i publicitat del servei**

Els adjudicataris estan obligats a guardar secret respecte les dades o la informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, i seran responsables de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec.

Qualsevol comunicat de premsa o d'inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta al CAC l'haurà d'aprovar prèviament el client.

- **Propietat intel·lectual**

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva del CAC. Els adjudicataris no la podran fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del client.

- **Compartició de recursos**

Per motius de garantir la seguretat, qualsevol compartició de recursos tècnics (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada al CAC amb un informe d'anàlisi de beneficis i de riscos, que aquest haurà d'aprovar.

Els adjudicataris utilitzaran la xarxa, el maquinari i/o el programari propietat i/o utilitzat pel CAC exclusivament per a l'ús o el benefici del CAC.

#### **Requisit de certificació en l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)**

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en possessió d'una certificació vigent en l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), d'acord amb el Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, en un nivell mínim **MITJÀ**

La certificació haurà d'haver estat emesa per un organisme de certificació acreditat per l'Entitat Nacional d'Acreditació (ENAC) o equivalent segons la normativa aplicable, i haurà de ser aportada per l'empresa adjudicatari.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir vigent la certificació durant tota la vigència del contracte, incloses les possibles pròrrogues. La pèrdua de la certificació, la seva caducitat o la suspensió de la seva validesa podrà ser causa de resolució del contracte, d'acord amb allò establert a la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic.

### **6.7 Períodes de garantia**

S'estableix un període de garantia de sis mesos per a cada actuació realitzada a comptar des de la seva acceptació definitiva per escrit.

Durant aquest període els adjudicataris es comprometen a resoldre satisfactòriament, sense cap cost addicional, totes aquelles incidències o defectes detectats en l'actuació desenvolupada imputables a ell, per acció o per omissió.

David Puentes i Jurado  
Servei de Tecnologia i Sistemes d'Informació del Consell de l'Audiovisual de Catalunya