



PLEC DE CONDICIONS I PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT TÈCNIC I EVOLUTIUS DEL WEB DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE MERCATS

Índex

1. Introducció	2
1.1. Context corporatiu.....	2
2. Objecte del contracte	3
3. Antecedents i finalitat.....	3
4. Durada del contracte.....	4
5. Descripció, abast del servei i tasques a realitzar	4
5.1. Descripció i abast del servei.....	4
5.2. Tasques a realitzar	6
6. Metodologia de treball	12
7. Equip de treball.....	14
8. Facturació.....	22
9. Mitjans i recursos tecnològics	22
10. Condicions generals de la prestació del servei	22
10.1. Lloc de prestació del servei.....	23
10.2. Horari de prestació del servei	23
10.3. Idioma de comunicació	23
10.4. Retorn del servei.....	24
11. Qualitat	24
12. Seguretat.....	27
13. Productes a lliurar	34
14. Retorn del servei	34
15. Pla de treball a avaluar.....	36
16. Política de llicències	37
17. Garantia i resolució d'incidències	38



1. Introducció

Els sistemes web de l'Ajuntament de Barcelona representen un canal de comunicació de primer ordre en el desplegament de serveis públics. La comunicació digital aporta un nivell de proximitat, valor afegit i de personalització que suposa una oportunitat per assegurar el valor públic a la ciutadania.

El desenvolupament, racionalització i manteniment d'aquesta infraestructura web suposa una activitat estratègica de caràcter transversal per la facilitat d'integració entre les diferents àrees competencials de l'Ajuntament. El dinamisme de l'activitat municipal exigeix una actualització constant de funcionalitats i continguts dels webs municipals.

L'actualització tecnològica i funcional del web de l'Institut Municipal de Mercats exigeix un reforç tècnic especialitzat per actualitzar-lo a les necessitats de cada moment.

1.1. Context corporatiu

L'Institut Municipal de Mercats de Barcelona manté oberts diversos canals digitals per difondre informació, prestar serveis i relacionar-se amb els concessionaris dels mercats i la ciutadania.

Aquests canals han de complir els criteris de qualitat, normatius i de servei marcats per la Direcció de Comunicació Digital (DCD) que es poden consultar seguint el següent enllaç:
<https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital>

Segons aquests criteris els àmbits de compliment per a les webs municipals s'apliquen en els següents àmbits:

Disseny Gràfic:

Seguiment de la línia gràfica establerta per aconseguir un disseny homogeni i propi alineat amb els llibres d'estil de la Direcció de Comunicació que permet associar un determinat canal a l'Ajuntament de Barcelona, tenint en compte que cada canal web té unes particularitats i uns requisits concrets.

Disseny Responsiu

El contingut del web s'ha d'adaptar a les característiques de qualsevol pantalla o dispositiu d'accés. En els casos que determini l'Ajuntament de Barcelona s'aplicarà *Mobile first*.

Gestors de continguts

L'Ajuntament de Barcelona actualment desenvolupa webs amb els gestors de contingut (CMS – Content Management System), Drupal i WordPress. S'han establert un mínim de pautes en el desenvolupament de webs Drupal o WordPress per garantir la consistència dels projectes i l'homogeneïtat dels desenvolupaments dins l'entorn www.barcelona.cat.

Accessibilitat

Els webs de l'Ajuntament de Barcelona han de complir els requisits d'accessibilitat de la Unió Europea que estan recollits al Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic (WCAG 2.1).



<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>). Aquesta llei afecta també els webs municipals i aplicacions mòbils finançats per l'Administració pública.

Aspectes jurídics

En el desenvolupament d'un projecte digital s'han de preveure els requisits establerts en un ampli conjunt de normes estatals, autonòmiques i locals que regulen l'Administració electrònica, la transparència administrativa, la reutilització de la informació del sector públic, la propietat intel·lectual o la protecció de les dades personals. Tots els webs han d'incorporar el seu avís legal.

Actualització tecnològica

És imprescindible l'actualització tecnològica de les versions del software emprat en el desenvolupament dels webs, així com el funcionament correcte dels elements interactius.

Xifratge dels webs (HTTPS)

El web ha d'estar correctament desenvolupat perquè els navegadors els mostrin com a webs segurs. Cal seguir les pautes de xifratge establertes per la Direcció de Seguretat de l'Institut Municipal d'Informàtica.

Posicionament als cercadors

Cada web s'ha de posicionar en cercadors amb un treball de metadades fet de manera personalitzada, treballant cada pàgina i en cadascun dels idiomes del web. Al mateix temps, s'han de seguir les indicacions corporatives tant a la part de programació com a la de contingut.

El web de l' Institut Municipal de Mercats que és objecte d'aquest contracte està desenvolupat en Drupal. L'Ajuntament de Barcelona actualment aposta per aquest sistema a no ser que es decideixi el contrari per a casos específics que s'hauran de desenvolupar seguint les directrius marcades per la DCD i l'Institut Municipal d'Informàtica. Es disposa de profiles, mòduls i widgets corporatius que faciliten el desenvolupament i la integració amb les bases de dades corporatives.

En cas de canvi i/o actualització de versions, caldrà contribuir al procés de migració en els casos que sigui necessari.

2. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis de manteniment tècnic del web i la creació i implementació dels evolutius i dels desenvolupaments necessaris, PWA i altres solucions relacionades, per les necessitats particulars del web "Mercats de Barcelona" i pel compliment del pla estratègic de comunicació de l'Institut Municipal de Mercats.

3. Antecedents i finalitat

L'Institut Municipal de Mercats de Barcelona manté oberts diversos canals digitals per difondre informació, prestar serveis i relacionar-se amb la ciutadania.



El desenvolupament de les tasques objecte del contracte han de donar resposta als objectius següents:

- ✓ Assegurar el correcte funcionament tècnic del web per poder difondre tota la informació, els valors i la cultura de la marca "Mercats de Barcelona".
- ✓ Proporcionar les funcionalitats necessàries de forma integral pel correcte desenvolupament del pla estratègic de comunicació digital de l'IMMB.
- ✓ Crear sinergies entre les diferents funcionalitats dels canals digitals de l'IMMB o de la resta de webs de l'Ajuntament, per aconseguir una idònia experiència d'usuari.
- ✓ Reforçar la comunicació directa amb els concessionaris dels mercats.
- ✓ Reforçar i potenciar la imatge de prestigi i credibilitat dels Mercats de Barcelona.
- ✓ Coordinar-se, si s'escau, amb les línies comunicatives i els canals generals de la comunicació municipal.

4. Durada del contracte

La durada del contracte serà de 2 anys a comptar des de l'endemà de la seva formalització. El contracte es podrà prorrogar per un màxim de 24 mesos.

5. Descripció, abast del servei i tasques a realitzar

Les activitats, components, abast i requeriments que es desenvoluparan en el marc d'aquest projecte seran:

5.1. Descripció i abast del servei

- Anàlisi del web per determinar les possibles millores i evolutius en base a les directrius, objectius i prioritats establertes per l'estratègia digital de l'Institut Municipal de Mercats.
- Elaboració i execució d'un pla d'acció per l'adaptació i creació dels evolutius pel web d'acord amb les propostes de millora obtingudes a partir de l'anàlisi anterior i les necessitats i objectius establerts per l'estratègia digital de l'Institut Municipal de Mercats.

L'adjudicatari desenvoluparà les següents funcions:

- Funcions organitzatives:

- Portar la coordinació i el seguiment de tots els projectes i tasques encarregades per l'IMMB.
- Interlocució amb els referents de l'Ajuntament de Barcelona.
- Garantir el compliment dels calendaris presentats i aprovats per l'IMMB.
- Detectar possibles alertes que puguin posar en perill l'execució del projecte i reportar-les al referent corresponent de l'IMMB.
- Identificar riscos i anticipar accions correctores en el funcionament del projecte.
- Desenvolupar l'administració i gestió de l'equip de projecte.
- Efectuar l'administració i seguiment econòmic del projecte.



- Identificar propostes de millora en la gestió del projecte.

- Funcions de producte:

- Adaptar els webs que es determini als nous requeriments legals, de qualitat i servei establerts.
- Redefinir webs existents per encabir nous continguts i serveis: Conceptualització, estructura i distribució dels continguts i realització de wireframes o prototips.
- Dissenyar i programar nous webs responsius i accessibles, seguint la guia de comunicació digital.
- Desenvolupar evolutius de webs ja existents.
- Introducció de continguts en els gestors de continguts per a la seva publicació a Internet en les fases inicials de construcció, exclòs el manteniment i actualització de notícies.
- Personalitzar els webs segons els requeriments creatius de les campanyes municipals en els casos que es requereixi.
- Mantenir actualitzats tècnicament els gestors de continguts (Drupal i WordPress) per garantir la seva seguretat i funcionament.
- Arxivar els webs que es decideixi tancar segons els procediments definits per l'Ajuntament.

- Funcions tècniques:

- Complir les especificacions tècniques, legals i de continguts incloses en la Guia de comunicació Digital (<https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital>) de la Direcció de Comunicació Digital.
- Garantir que el desenvolupament de totes les tasques encarregades s'executarà en la versió tècnica de Drupal i Wordpress que determini la Direcció de Comunicació Digital conjuntament amb l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI). En el cas d'haver-se de desenvolupar PWA, es valorarà conjuntament amb l'empresa adjudicatària quina es la tecnologia més adequada per cada cas.
- Totes les tasques encarregades es lliuraran actualitzades, amb el codi font i la documentació pertinent per tal que es pugui mantenir posteriorment.
- Els webs s'han de poder visualitzar correctament en el màxim nombre de navegadors possibles i específicament:
 - La darrera versió d'Explorer / Edge i fins a dues versions anteriors.
 - La darrera versió de Chrome i fins a dues versions anteriors.
 - La darrera versió de Firefox i fins a dues versions anteriors.
 - La darrera versió de Safari i fins a dues versions anteriors.
- Els webs han d'estar allotjats als servidors que indiqui l'Ajuntament de Barcelona.
- Garantir que els webs estiguin xifrats (HTTPS) amb l'objectiu de vetllar per la privacitat a la xarxa, així com facilitar una navegació més ràpida i més segura en els webs municipals.
- Garantir que els webs siguin accessibles per a les persones amb discapacitats (ha de complir la doble A de les pautes WCAG 2.1). Els continguts, tinguin el format que



tinguin, han de ser accessibles per a persones amb discapacitat i hauran de tenir una pàgina amb la informació d'accessibilitat assolida que proporcionarà el Departament de Canals Digitals, previ informe de verificació. El Departament de Canals Digitals auditarà els nous continguts web per comprovar que s'hagi acomplert aquest objectiu. En cas d'incompliment, l'empresa haurà de fer els canvis necessaris per aconseguir l'accessibilitat requerida sense cap cost addicional. El Reial Decret 1112/2018 obliga a tenir les webs noves accessibles en data 23 de setembre de 2019, i les ja publicades el 23 de setembre de 2020, i afecta a tots els llocs web del sector públic.

- Garantir que es disposi dels components de la barra corporativa, les corresponents llibreries i els tags d'analítica proporcionats pel Departament de Canals Digitals o el que es determini en el moment d'execució del contracte.
- Garantir i tenir en compte el posicionament SEO d'acord amb les indicacions del Departament de Canals Digitals de la Direcció de Comunicació Digital.
- Garantir el compliment i tenir en compte els aspectes legals previstos per aquests casos i tasques a desenvolupar i, en aquest sentit, incorporar la pàgina model d'avís legal que cal adaptar en cada casuística.
- En cas de recollida de dades personals s'ha de garantir el compliment de la normativa vigent en protecció de dades.

5.2. Tasques a realitzar

5.2.1. Desenvolupament, programació, implementació i control de qualitat de la pàgina web i altres productes digitals

L'empresa adjudicatària desenvoluparà les següents activitats en l'àmbit de desenvolupament, programació i implementació i control de qualitat de la pàgina web i altres productes digitals: eines, enllaços, components gràfics, multimèdia...

- Maquetació dels webs i nous productes digitals mitjançant fitxers HTML, HTML5, CSS, Bootstrap i JavaScript a partir dels fitxers originals i editables (PSD, XD...) rebuts per l'equip de disseny. Aquests HTML hauran d'estar construïts seguint els estàndards de W3C.
- En els cas que es produeixi confluència entre els equips de producció i conceptualització del Departament de Canals digitals s'acordaran les eines a utilitzar en base als criteris que indiqui l'Ajuntament de Barcelona.
- Adaptació de Themes seguint la indicació de la línia gràfica de la Direcció de Comunicació Digital per als diversos CMS (gestors de continguts) que utilitza l'Ajuntament. (Actualment Drupal i WordPress).
- Programació de webs amb els llenguatges de programació: PHP, JavaScript, XML, JSON, ANGULARJS, etc.
- Crear nous webs a partir dels perfils de Drupal existents.
- Conceptualitzar, dissenyar i programar, previsiblement en Drupal, landings responsives pages accessibles en 3 idiomes (català, castellà i anglès), seguint les guies de comunicació digital en col·laboració amb el departament de Comunicació de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona.
- Proposar un calendari per dur a terme les actuacions tècniques.
- Creació de nous apartats, adaptacions i modificacions de webs.



- Adaptació de mòduls i plug-in per als gestors de continguts que utilitzi l'Ajuntament i, també widgets per a altres canals d'internet (per exemple xarxes socials).
- Integració de serveis web amb els llenguatges de programació: PHP, JavaScript, XML, JSON, ANGULARJS, etc.
- Desenvolupament d'infografies per integrar-les en les diferents webs.
- Manteniment tècnic general dels webs de l'àrea.

5.2.2. *Manteniment tècnic*

La proposta de l'empresa adjudicatària detallarà el model de gestió del manteniment tècnic tenint en compte els següents requeriments mínims:

5.2.2.1.- Manteniment tècnic correctiu

L'adjudicatari establirà els mecanismes organitzatius i tecnològics per resoldre les incidències tècniques atribuïbles a anomalies i errors detectats en el funcionament dels diferents webs i components relacionats amb l'objecte del contracte i de la seva responsabilitat, sense cost imputable al contracte.

Les activitats que ha d'assumir l'adjudicatari com a part dels serveis de manteniment tècnic correctiu seran els següents:

- Diagnòstic del sistema.
- Avaluació de la planificació d'actuacions tècniques correctives.
- Atenció a les peticions de manteniment.
- Anàlisi de la incidència.
- Revisió del disseny tècnic.
- Correcció i/o configuració del programari.
- Manteniment del reservori de codi i control de versions.
- Disseny i execució de proves funcionals i unitàries en tots els entorns.
- Disseny i execució de proves d'integració a tots els entorns.
- Disseny i execució de proves de càrrega a l'entorn de producció.
- Actualització de la documentació tècnica i funcional.
- Actualització de manuals d'usuari.
- Suport i manteniment del programari de base instal·lat, del Gestor de Continguts i actualitzacions de seguretat.
- Manteniment tècnic de funcionalitats i serveis proporcionats pel portal web i verificació de les compatibilitats de noves plataformes i navegadors i, en conseqüència, l'aplicació potencial de pedaços.
- Corregir els errors de programació en desenvolupament, aplicacions, bases de dades, gestor de continguts, etc. que es detectin durant el període de vigència del contracte.
- S'obrirà una connexió remota i segura per tal de poder realitzar les tasques de suport i manteniment esmentades.



5.2.2.2.- Manteniment tècnic evolutiu

Actualitzar les prestacions dels webs relacionats amb l'objecte d'aquest contracte: millores de disseny gràfic i maquetació, conceptualització i implantació de noves àrees, millorar, complementar o ampliar les funcionalitats, creació de noves pàgines, plantilles i estructures per donar resposta a seccions webs especials de caràcter especial impulsats per l'IMMB, publicació de nous datasets, incorporació de noves mètriques d'analítica web, implementació de les millores sorgides en l'informe d'usabilitat.

Per altra banda, millorar de forma contínua la qualitat i eficiència tècnica dels webs, implementant mecanismes de millora necessaris per optimitzar-ne el rendiment, l'escalabilitat i la seguretat.

Les activitats que ha d'assumir l'adjudicatari com a part dels serveis de manteniment tècnic evolutiu seran els següents:

- Diagnòstic del sistema.
- Avaluació de la planificació d'actuacions tècniques correctives.
- Atenció a les peticions de manteniment.
- Valoració de l'esforç.
- Disseny funcional de la solució.
- Disseny de les proves funcionals.
- Disseny tècnic.
- Desenvolupament del programari.
- Manteniment del reservori de codi i control de versions.
- Disseny i execució de proves unitàries.
- Disseny i execució de proves d'integració a tots els entorns.
- Disseny i execució de proves de càrrega a l'entorn de preproducció.
- Actualització de la documentació tècnica i funcional.
- Documentació de protocols d'implantació.
- Documentació de manuals d'usuari.
- Propostes per la millora continuada en matèria d'usabilitat, disseny gràfic, i sobretot rendiment, escalabilitat i seguretat.
- Millores: es refereix a la millora periòdica de l'aplicació per evitar-ne l'obsolescència funcional i millorar els seus serveis, usabilitat i posicionament en optimització de motors de cerca (SEO) i implementar millores limitades/menors. Les millores que requereixin més de 2 dies es designaran com a "petits desenvolupaments" en lloc de "Millores".
- Tasques adaptatives: revisió, proves i possibles ajustaments menors de serveis com a conseqüència de canvis en l'entorn (canvis / actualitzacions del sistema operatiu, maquinari, explorador d'Internet, etc.) o reordenacions de l'estructura de navegació del web.
- Creació de nous apartats, adaptacions i modificacions del web i nous productes digitals mitjançant fitxers HTML, HTML5, CSS, Bootstrap i JavaScript a partir dels fitxers PSD o enllaços XD rebuts per l'equip de disseny. Aquests HTML hauran d'estar construïts seguint els estàndards de W3C. Pot incloure tasques de conceptualització, disseny i programació.



- Adaptació de mòduls i plug-in per als gestors de continguts que utilitzi l'Ajuntament i, també widgets per a altres canals d'internet (per exemple xarxes socials)
- Adaptar materials originals de campanyes municipals per reproduir-los al web.
- Desenvolupament d'infografies per integrar-les al web.
- Mantenir actualitzat tècnicament el gestor de continguts i tots els mòduls o elements que en depenguin per garantir la seva seguretat i funcionament.
- Integració de serveis web amb els llenguatges de programació: PHP, JavaScript, XML, JSON, ANGULARJS, etc.
- Adaptar el web a nous requeriments legals, de qualitat i servei establerts.
- Vetllar perquè la navegació sigui coherent amb la resta de webs municipals, caldrà seguir les pautes establertes per la Direcció de comunicació digital.

5.2.2.3.- Suport funcional i tècnic

Suport funcional i tècnic als equips tècnics implicats en l'administració, gestió i desenvolupament dels sistemes relacionats amb l'objecte d'aquest contracte. Aquesta assistència tècnica requereix d'habilitats d'interlocució amb usuaris i amb capacitats d'interpretar les implicacions tècniques i d'esforç que provenen d'àmbits de gestió (usuaris departamentals).

Les activitats que ha d'assumir l'adjudicatari com a part del servei de suport funcional i tècnic són les següents:

- Formació a usuaris a nivell tècnic (desenvolupadors, administradors, responsables de servei...).
- Accions de comunicació.
- Assistència tècnica en l'ús de les funcionalitats desenvolupades en el àmbit web del contracte.
- Atenció a l'usuari pels canals telefònic, email i presencial. Resolució de consultes i dubtes.
- Gestió de les incidències mitjançant una eina de ticketing.
- Gestió de les peticions d'evolució o incidències i la seva classificació i assignació segons tipologia i nivell d'urgència.
- El licitador haurà d'especificar tant l'horari d'atenció com els mecanismes de comunicació d'incidències i el seguiment de les mateixes. L'horari mínim ha de ser de dilluns a divendres de 9:00 a 18:00h.
- El temps de resposta màxim per a la resolució d'incidències serà de 12h.
- Les peticions urgents o incidències tècniques excepcionals han de tenir resposta en un termini de 6 hores tant sigui en dies laborables com festius.



5.2.2.4.- Gestió dels entorns

Garantir el correcte desplegament a producció del programari així com el manteniment del sistema de versions, determinat per l'Ajuntament de Barcelona. Tanmateix, ha de garantir el control de qualitat en cada implantació per garantir el bon funcionament de la infraestructura tecnològica.

Les activitats que ha d'assumir l'adjudicatari dins d'aquest servei són la interlocució amb els responsables de l'entorn tecnològic de l'Ajuntament de Barcelona, la configuració i administració coordinada dels diferents entorns de desenvolupament, proves i producció i els desplegaments de noves versions de programari.

5.2.2.5.- Gestió i manteniment del posicionament SEO

L'adjudicatari assumirà la gestió i el manteniment del posicionament SEO.

El departament de Comunicació de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona, conjuntament amb l'adjudicatari, definirà un pla d'acció a desenvolupar.

La gestió del posicionament es reportarà amb un informe trimestral de seguiment.

5.2.3. Elaboració de documentació i formació

Per tal de poder fer un manteniment tècnic i de continguts a llarg termini, es requereix que el contractista entregui la següent documentació:

- manual detallat d'introducció de continguts
- documentació tècnica que permeti a l'Institut Municipal de Mercats i a l'Ajuntament saber com s'ha desenvolupat el web i fer-ne un manteniment adequat a nivell tècnic. La documentació ha d'incloure els següents elements:
 - Tipologies de continguts/camps
 - Taxonomies
 - Vistes/blocs
 - Rols d'usuaris
 - Tema aplicat
 - *Parxes* aplicats a mòduls contribuïts i versió
 - Mòduls *custom* detallats

També es requereix una formació sobre la introducció de continguts.

5.2.4. Garantir el compliment de les prescripcions tècniques

- Complir les especificacions tècniques, legals i de continguts incloses en la Guia de comunicació Digital (<https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital>) de la Direcció de Comunicació Digital.



- Garantir que el desenvolupament de totes les tasques encarregades s'executaran en la versió tècnica de Drupal i Wordpress que determini la Direcció de Comunicació Digital.
- Els webs s'han de poder visualitzar correctament en el màxim nombre de navegadors possibles i específicament:
 - La darrera versió d'Explorer / Edge i fins a dues versions anteriors.
 - La darrera versió de Chrome i fins a dues versions anteriors.
 - La darrera versió de Firefox i fins a dues versions anteriors.
 - La darrera versió de Safari i fins a dues versions anteriors.
- Els webs han d'estar allotjats als servidors municipals.
- Garantir que el web estigui xifrat (HTTPS) amb l'objectiu de vetllar per la privacitat a la xarxa, així com facilitar una navegació més ràpida i més segura en els webs municipals.
- Garantir que el web sigui accessible per a les persones amb discapacitats (ha de complir la doble A de les pautes WCAG 2.1). Els continguts, tinguin el format que tinguin, han de ser accessibles per a persones amb discapacitat i hauran de tenir una pàgina amb la informació d'accessibilitat assolida que proporcionarà el Departament de Canals Digitals, previ informe de verificació.

El Departament de Canals Digitals auditarà els nous continguts web per comprovar que s'hagi acomplert aquest objectiu. En cas d'incompliment, l'empresa haurà de fer els canvis necessaris per aconseguir l'accessibilitat requerida sense cap cost addicional.

El Reial Decret 1112/2018 obliga a tenir les webs noves accessibles en data 23 de setembre de 2019, i les ja publicades el 23 de setembre de 2020, i afecta a tots els llocs web del sector públic.

- Garantir que es disposin del Codi Google Analytics proporcionat pel Departament de Canals Digitals.
- Garantir i tenir en compte el posicionament SEO. Elaboració d'informes de seguiment trimestrals.
- Garantir el compliment i tenir en compte els aspectes legals previstos per aquests casos i tasques a desenvolupar i, en aquest sentit seguir incorporar la pàgina model d'avís legal que cal adaptar en cada casuística.
- En cas de recollida de dades personals s'ha de garantir el compliment de la RGPD.



6. Metodologia de treball

L'empresa adjudicatària, per dur a terme la prestació dels serveis sol·licitats, ha de seguir la metodologia de treball següent:

Coordinació del servei:

- Coordinació i seguiment de tots els projectes i tasques encarregades.
- Interlocució amb els referents de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona.
- Garantir el compliment dels calendaris presentats i aprovats per l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona.
- Detectar possibles alertes que puguin posar en perill l'execució del projecte i reportar-les al referent corresponent de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona.
- L'Institut Municipal de Mercats de Barcelona determinarà un referent del seu equip que es coordinarà amb la Direcció de Comunicació Digital.
- Es planificaran els projectes a desenvolupar i es tindrà un equip mínim per a imprevistos.
- Caldrà que l'empresa adjudicatària porti el seguiment de tots els projectes i tasques a realitzar i elabori un calendari de cadascun dels projectes on quedin reflectides totes les fases del projecte.
- La persona coordinadora -interlocutora del servei que aporti l'empresa- ha de decidir els integrants que participaran en el desenvolupament de cadascun dels projectes i definir el rol que han de desenvolupar.
- Per a cada projecte, s'informarà als integrants de l'empresa en el projecte dels objectius que es volen aconseguir i de les diferents fases i peculiaritats del projecte.
- Es faran reunions de treball tant per definir el projecte com per fer-ne el seguiment.
- Es faran reunions periòdiques de seguiment global del servei a requeriment de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona.

Desenvolupament dels evolutius que es requereixin, manteniment i actualitzacions del web:

- Coordinació i seguiment de tots els projectes i tasques encarregades.
- Desenvolupament dels evolutius en un termini aproximat de quinze dies.
- Pel manteniment i les actualitzacions es demanarà un informe trimestral.

Conceptualització, disseny, programació i introducció de continguts de landings/mini-sites:

- Coordinació i seguiment de tots els projectes i tasques encarregades.
- Disseny, conceptualització i programació d'una nova landing en un termini aproximat de quinze dies.
- De cada nova landing es precisarà un informe tècnic posterior.



Per a cadascun dels encàrrecs que es demanaran des de l'IMMB, es farà un full de comanda que contindrà:

- . Codi identificador de l'encàrrec.
- . Títol de la tasca a fer.
- . Descripció de la tasca i resultats que cal obtenir.
- . Hores acordades necessàries per al desenvolupament de la tasca.
- . Import de la tasca.
- . Data de petició.
- . Data d'entrega acordada del desenvolupament correctament finalitzat.

Aquests fulls d'encàrrecs serviran de referència per al seguiment del projecte i per a la facturació dels treballs. El licitador es compromet a complir amb els resultats requerits en els desenvolupaments i amb les dates acordades.



7. Equip de treball

Per a la prestació del servei requerit, l'empresa assignarà l'equip necessari que, com a mínim, es compondrà dels següents perfils:

- Cap de projecte (coordinació integral / executiu de comptes).
- Analista Funcional / UX.
- Responsable tècnic i de qualitat.
- Dissenyador web sènior (direcció art).
- Dissenyador web júnior.
- Programador web sènior.
- Programador web júnior.
- Gestor de continguts multimèdia.

7.1.- Descripció del perfils requerits

- **Cap de projecte (coordinació integral / executiu de comptes).**

Missió: Gestionar i coordinar totes les fases del projecte tecnològic, des del punt de vista tècnic, econòmic i de *timing* entre les diferents unitats de negoci implicades. Coordinació i visió integral de tots els perfils de l'oficina tècnica.

Funcions:

- Coordinar tots els projectes encarregats a l'empresa i realitzar les tasques d'interlocutor entre l'empresa i l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona, per a establir de forma conjunta la definició i concreció del projecte a realitzar.
- Definir i planificar el calendari, fases i els recursos necessaris per a dur a terme el projecte en el *timing* i cost previst.
- Assegurar els recursos necessaris per l'execució del projecte.
- Coordinar la construcció de les diferents pàgines, evolutius o tasques encomanades a l'empresa adjudicatària, fent el seguiment de les diferents fases d'execució dels projectes a més del control de qualitat per a la seva publicació.
- Coordinar i controlar la consecució del projecte en termes de persones implicades i recursos emprats.
- Gestionar i actuar davant desviacions que es produeixin, i respondre davant l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona de la consecució del projecte.
- Establir indicadors de mesura per tal de determinar si les tasques i/o fases es desenvolupen segons el previst.
- Reportar de forma periòdica a l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona sobre l'evolució del projecte, així com de les seves incidències o particularitats.
- Preveure possibles necessitats funcionals, tècniques o econòmiques.
- Verificar la documentació final a lliurar.

Perfil professional:

- **Formació mínima:** Grau universitari a nivell tècnic.



- **Formació complementària, valorable com a criteri d'adjudicació:** Curs específic de gestió de projectes i/o direcció d'equips, curs de dret digital i societat de la informació i/o seguretat TIC.
- **Informàtica:** Domini de les eines informàtiques aplicades a la gestió de projectes.
- **Idiomes:** Domini de català, castellà, i, valorable com a criteri d'adjudicació, anglès nivell C1.
- **Experiència mínima:** 5 anys en lloc similar.

- **Analista Funcional / UX**

Missió: Elaborar l'anàlisi de les funcionalitats del projecte per assegurar l'optima experiència d'usuari, definir les interfícies d'usuari, estructura funcional final, a més d'assegurar la correcta execució integral de les solucions web.

Funcions:

- Estudiar les necessitats dels usuaris finals.
- Definició i descripció dels perfils d'usuari final de les solucions web.
- Anàlisi de bones pràctiques (benchmarking) relacionades amb l'objectiu del projecte.
- Anàlisi web enfocada a la màxima rendibilitat comunicativa i funcional.
- Realització de prototips enfocats a la millora de la interfície de l'usuari i de l'experiència de l'usuari.
- Desenvolupar arquitectures d'informació dels espais interactius enfocats als processos de comprensió i assimilació de la informació.
- Desenvolupar d'eines per contribuir a l'orientació del desenvolupament web.
- Dissenyar d'experiència d'usuari conciliant els objectius municipals i la cadena de valor de l'usuari final.
- Avaluar i proposar una optimització de l'experiència d'usuari.
- Disseny de interfícies d'usuari final.
- Desenvolupament d'un pla de treball de treball específic UX integrable amb la planificació del projecte.

Perfil professional:

- Formació mínima: Grau universitari a nivell tècnic.
- Formació complementària, valorable com a criteri d'adjudicació: Curs específic d'enginyeria de software.
- Informàtica: Coneixements de màrqueting i disseny digital. Coneixements de programació de software específic per la creació de prototips, wireframes, o mockup.
- Idiomes: Domini de català, castellà, i, valorable com a criteri d'adjudicació, anglès nivell C1.
- Experiència mínima: 3 anys en lloc similar.



- **Responsable tècnic i de qualitat**

Missió: Coordinar les tasques de l'equip tècnic assegurant l'execució i la qualitat dels diferents projectes assignats.

Funcions:

- Establir les especificacions tècniques dels projectes.
- Planificar i coordinar el correcte desenvolupament de les tasques tècniques dels projectes.
- Distribuir les càrregues de treball a l'equip de programació.
- Vetllar pel compliment dels timings preestablerts.
- Establir els sistemes d'assegurament de la qualitat en totes les fases del desenvolupament.
- Definir els corresponents plans de prova dels projectes i supervisar la seva execució.
- Supervisar la redacció dels corresponents manuals d'usuari dels projectes.
- Coordinar les resolucions de problemes detectats en els projectes.
- Reportar al responsable qualsevol contratemps o evolució dels projectes.

Perfil professional:

- Formació mínima: Grau universitari en l'àmbit TIC: informàtica, sistemes telemàtics o enginyeria de dades.
- Formació complementària, valorable com a criteri d'adjudicació: Formació específica de Drupal.
- Informàtica: Coneixements de programació de gestors de continguts (CMS), especialment en Drupal.
- Idiomes: Domini de català, castellà, i, valorable com a criteri d'adjudicació, anglès nivell C1.
- Experiència mínima: 4 anys en lloc similar.

- **Dissenyador/a web senior**

Missió: Dissenyar pàgines web a partir del llibre d'estil gràfic proporcionat per l'Ajuntament de Barcelona, utilitzant els themes facilitats per l'equip de Canals Digitals de la Direcció de Comunicació Digital. Coordinar l'equip de dissenyadors.

Funcions:

- Anàlisi de necessitats i requeriments de disseny.
- Creació del marc d'idees basades en el concepte.
- Analitzar les expectatives o requeriments de la Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona que sol·licita la creació de la pàgina web.
- Dissenyar els continguts del web (baners, mòduls, plantilles, entre d'altres) segons els criteris del llibre d'estil gràfic preestablert per la Direcció de Comunicació Digital.



- Crear el material gràfic de l'entorn web amb coherència amb els estils corporatius.
- Gestionar el disseny de les funcionalitats i continguts de les pàgines web.
- Gestionar el manteniment, supervisant el disseny creatiu de les pàgines web.
- Potenciar els criteris d'usabilitat en els dissenys gràfics.
- Coordinació de l'equip de dissenyadors.
- Supervisar, avaluar i certificar el resultat de disseny final.
- Creació d'infografies i elements interactius.

Perfil professional:

- Formació mínima: Cicle formatiu de grau superior o grau universitari en disseny gràfic o creació digital.
- Informàtica: Coneixements d'eines aplicades al disseny.
- Idiomes: Domini de català, castellà, i, valorable com a criteri d'adjudicació, anglès nivell C1.
- Experiència mínima: 4 anys en lloc similar.

● **Dissenyador/a web júnior**

Missió: Dissenyar pàgines web a partir del llibre d'estil gràfic proporcionat per l'Ajuntament de Barcelona, utilitzant els themes facilitats per l'equip de Canals Digitals de la Direcció de Comunicació Digital.

Funcions:

- Analitzar les expectatives o requeriments de la Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona que sol·licita la creació de la pàgina web.
- Dissenyar els continguts del web (baners, mòduls, plantilles, entre d'altres) segons els criteris del llibre d'estil gràfic preestablert per la Direcció de Comunicació Digital.
- Crear el material gràfic de l'entorn web amb coherència amb els estils corporatius.
- Gestionar el disseny de les funcionalitats i continguts de les pàgines web.
- Gestionar el manteniment, supervisant el disseny creatiu de les pàgines web.
- Potenciar els criteris d'usabilitat en els dissenys gràfics.

Perfil professional:

- Formació mínima: Cicle formatiu de grau superior o grau universitari en disseny gràfic o creació digital.
- Informàtica: Coneixements d'eines aplicades al disseny.
- Idiomes: Domini de català, castellà, i, valorable com a criteri d'adjudicació, anglès nivell C1.
- Experiència mínima: 2 anys en lloc similar.



- **Programador web sènior**

Missió: Realitzar i desenvolupar la programació dels webs, apartats o funcionalitats requerides, tenint en compte les consideracions especificades per l'Ajuntament de Barcelona.

Funcions:

- Anàlisi de necessitats i requeriments de programació.
- Transcriure una necessitat en una solució web mitjançant del llenguatge informàtic.
- Desenvolupar webs.
- Realitzar les proves necessàries i solucionar les possibles incidències.
- Col·laborar amb els diferents agents implicats en el desenvolupament dels webs.
- Realitzar el manteniment i actualitzacions de la pàgina web.
- Realitzar el control de qualitat per comprovar, verificar i resoldre errades de maquetació o programació.
- Crear nous apartats i realitzar les modificacions pertinents del web.
- Reportar l'evolució del desenvolupament i les seves possibles incidències.
- Coordinar l'equip de programació web.
- Supervisar, avaluar i certificar el resultat de programació final.

Perfil professional:

- Formació mínima: Cicle Formatiu de Grau Superior o Carrera Universitària a nivell tècnic informàtic.
- Formació complementària, valorable com a criteri d'adjudicació: Curs d'especialització en llenguatges de programació, principalment Drupal.
- Idiomes: Domini de català, castellà, i, valorable com a criteri d'adjudicació, anglès nivell C1.
- Experiència mínima: 4 anys en lloc similar.

- **Programador web júnior**

Missió: Realitzar i desenvolupar la programació dels webs, apartats o funcionalitats requerides, tenint en compte les consideracions especificades per l'Ajuntament de Barcelona.

Funcions:

- Transcriure una necessitat en una solució web mitjançant del llenguatge informàtic.
- Desenvolupar webs.
- Realitzar les proves necessàries i solucionar les possibles incidències.
- Col·laborar amb els diferents agents implicats en el desenvolupament dels webs.



- Realitzar el manteniment i actualitzacions de la pàgina web.
- Realitzar el control de qualitat per comprovar, verificar i resoldre errades de maquetació o programació.
- Crear nous apartats i realitzar les modificacions pertinents del web.
- Reportar l'evolució del desenvolupament i les seves possibles incidències.

Perfil professional:

- Formació mínima: Cicle Formatiu de Grau Superior o Carrera Universitària a nivell tècnic informàtic
- Formació complementària, valorable com a criteri d'adjudicació: Curs d'especialització en llenguatges de programació, principalment Drupal.
- Idiomes: Domini de català, castellà, i, valorable com a criteri d'adjudicació, anglès nivell C1.
- Experiència mínima: 2 anys en lloc similar.

• **Gestor de continguts multimèdia**

Missió: Identificar, transformar, gestionar i mantenir els continguts que formen part dels webs objecte del contracte. Així mateix desenvoluparà un model de gestió dels continguts específic d'acord amb el marc estratègic de l'Ajuntament de Barcelona.

Funcions:

- Transcriure una necessitat informacional en una solució de continguts multimèdia.
- Identificació de fonts d'informació.
- Transformació, inserció i maquetació de continguts.
- Realitzar les proves necessàries i solucionar les possibles incidències.
- Col·laborar amb els diferents agents implicats en el desenvolupament dels webs per integrar els continguts.
- Realitzar el manteniment i actualitzacions dels continguts de les pàgines web.
- Realitzar el control de qualitat per comprovar, verificar i resoldre errades de maquetació, redacció, coherència o comprensió.
- Crear nous apartats i realitzar les modificacions pertinents dels continguts.
- Reportar l'evolució del desenvolupament de continguts i les seves possibles incidències.

Perfil professional:

- Formació mínima: Cicle formatiu de grau superior o carrera universitària a nivell tècnic Periodista o Filologia.
- Formació complementària, valorable com a criteri d'adjudicació: Curs d'administració de solucions web i gestió de continguts CMS.
- Idiomes: Domini de català, castellà, i, valorable com a criteri d'adjudicació, anglès nivell C1.



- Experiència mínima: 3 anys en lloc similar.

L'empresa ha de cobrir les possibles baixes totals o temporals amb un mateix perfil en un període màxim de deu dies.

7.2.- Dimensionament de l'equip

L'adjudicatari definirà un equip de treball amb el següent dimensionament previst per la durada total del projecte. El percentatge descriu la dedicació prevista de cadascun dels perfils de l'equip, en relació amb el total d'hores previstes del projecte.

- (6 %) Cap de projecte (coordinació integral / executiu de comptes)
- (12 %) Analista funcional / UX
- (4 %) Responsable tècnic i de qualitat
- (5 %) Dissenyador web sènior (direcció art)
- (15 %) Dissenyador web júnior
- (8 %) Programador web sènior
- (40 %) Programador web júnior
- (10 %) Gestor de continguts multimèdia

L'execució del projecte s'establirà en base a una planificació prèvia. Aquesta planificació es pot veure afectada per necessitats sobrevingudes provocant una punta de feina, que implicarà un ajust de la planificació de comú acord entre l'equip de comunicació de l'Institut Municipal de Mercats i l'empresa adjudicatària. En situacions de punta de feina, el temps d'incorporació d'efectius tècnics a l'equip del projecte, des de la sol·licitud, no superarà les 72 hores.

7.3.- Model de gestió de l'equip

Aquest model de gestió de l'equip ha de contemplar:

- Els tipus de perfils tècnics, nombre, dimensionament i dedicació (hores o percentatge) de cadascun d'ells en el global del projecte.
- Un tècnic, amb la qualificació apropiada, podrà assumir més d'un perfil en el marc del projecte (màxim tres perfils diferents). Aquesta eventualitat s'haurà de detallar a l'oferta amb una descripció de la viabilitat material i temporal (hores i percentatge de dedicació de cadascun d'ells) per poder desenvolupar la corresponent multiplicitat de perfils.
- Funcions adaptades al projecte en particular.
- Estructura de relacions entre els diferents perfils.
- Mecanismes de gestió i actualització competencial de l'equip.
- Sistemes de governança de l'equip.
- Sistemes de monitoratge, qualitat i rendiment.
- L'empresa ha de cobrir les baixes totals o temporals amb un mateix perfil en un període màxim de quinze dies.



En el cas de proposar persones que assumiran més d'un perfil, s'admeten les següents combinacions:

- Cap de projecte i analista funcional / UX.
- Analista funcional / UX i responsable tècnic i de qualitat.
- Responsable tècnic i de qualitat i programador web.
- Dissenyador i programador web.
- Dissenyador web i gestor de continguts.
- Programador web i gestor de continguts.
- Cap de projecte, analista funcional / UX i responsable tècnic i de qualitat.
- Dissenyador web, Programador web i gestor de continguts.

7.4.- Formació i reciclatge

L'empresa adjudicatària proposarà un pla de formació i reciclatge de l'equip de projecte, adaptat a les competències i perfils requerits en el marc de l'objecte del contracte, en el termini de 3 mesos d'haver iniciat el projecte.

El dinamisme de l'ecosistema tecnològic dels entorns web exigeix una actualització constant de coneixements i de competències tècniques. Aquesta ràpida evolució dels entorns tecnològics provoca un augment de la complexitat en les organitzacions que es veuen obligades a crear noves relacions i interaccions. El pla de formació ha de contemplar aspectes competencials que donin resposta a la complexitat de relació entre els diferents agents que estan implicats en el projecte.

El pla de formació ha de contemplar com a mínim continguts formatius actualitzats a les darreres versions tecnològiques en matèria de:

- Sistema de gestió de continguts Drupal i Wordpress.
- Programació web (Aplicacions, entorns, solucions estàtiques i dinàmiques, CSS, Frameworks, JavaScript, HTML, XML, DOM, API, WS, PWAs...).
- Sistemes de bases de dades.
- Desenvolupament de components infogràfics.
- Gestió de projectes de desenvolupament web.
- Accessibilitat (WCAG 2.1. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>) i usabilitat web.
- Disseny gràfic web (disseny responsiu...).
- Posicionament SEO.
- Webapps o Progressive Web App.



8. Facturació

El preu d'adjudicació serà abonat a l'adjudicatari prèvia presentació de factures bimestrals (o amb una altra periodicitat que es pacti), on es detallaran les tasques correctament finalitzades i validades des de l'IMMB corresponents al període de facturació. En aquest detall caldrà fer referència al codi identificador de l'encàrrec i al títol de la tasca, segons els fulls de comanda anomenats en l'apartat '6. Metodologia de treball' i indicar l'import final de la tasca, un cop comprovat i verificat el desenvolupament realitzat des de l'IMMB.

9. Mitjans i recursos tecnològics

Per a la prestació del servei requerit, l'empresa emprarà els recursos tècnics necessaris que, com a mínim, seran els següents:

- Equip informàtic per a l'equip humà dedicat al projecte
 - Ordinador de sobretaula o portàtil amb connexió a Internet i aplicacions d'ofimàtica.
 - Equip de videoconferència.
 - L'empresa haurà de disposar del software i de les llicències necessàries per desenvolupar les tasques encomandes.
- Telefonia
 - Telefonia: línia telefònica per a tots els membres de l'equip
- Correu electrònic
 - Tots els membres de l'equip dedicat al projecte hauran de disposar de correu electrònic per poder-se comunicar amb l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona.

10. Condicions generals de la prestació del servei

L'empresa adjudicatària del servei proposarà una metodologia de treball en base als següents criteris metodològics:

- Es treballarà per subprojectes (definició d'objectius, dimensionament temporal, recursos humans i pressupost econòmic).
- Els membres de l'equip humà que aporti l'empresa s'integraran a l'equip de treball de cada subprojecte segons les necessitats particulars de cadascun.
- En cada subprojecte se'ls definirà el rol que han de desenvolupar.
- Es faran reunions de treball, tant per definir el subprojecte com per fer-ne el seguiment.
- S'hi informarà a la direcció de l'equip del projecte del progrés dels objectius, i tindran una visió general del treball que s'ha de portar a terme.
- Els subprojectes es plantejaran per objectius, i hi haurà terminis de lliurament de les diverses tasques que s'hauran de desenvolupar.



10.1. Lloc de prestació del servei

La prestació del servei es realitzarà a les dependències de l'empresa o bé on aquesta determini en consens amb el treballador. L'empresa adjudicatària habilitarà el sistema oportú per efectuar un seguiment telemàtic del projecte. Els tècnics es desplaçaran a les dependències de l'Institut Municipal de Mercats a requeriment seu per assistir-hi a les reunions acordades. En tots els casos, dietes i despeses de desplaçament aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

10.2. Horari de prestació del servei

L'empresa podrà organitzar l'horari que consideri més convenient per a la bona execució del projecte tenint en compte els objectius i fites que es fixin amb l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona i procurant la conciliació laboral i familiar. Cal preveure que l'empresa pugui donar resposta durant caps de setmana i festius quan es tracti de la posada en marxa d'un nou producte o en les situacions que de mutu acord es determini.

És necessari que les persones de l'equip puguin participar a les reunions que s'organitzin relacionades amb el projecte i atendre les consultes que sorgeixin durant la setmana laboral de dilluns a divendres.

Amb l'objectiu d'aconseguir la màxima eficiència i evitar endarreriments en les comunicacions entre l'equip tècnic de l'empresa adjudicatària, l'equip de comunicació de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona i les persones implicades de l'àrea, l'horari de l'equip de l'empresa adjudicatària se sincronitzarà amb l'horari laboral de l'Ajuntament de dilluns a divendres de 9h a 18h.

L'Institut Municipal de Mercats es compromet a avisar amb antelació suficient de la convocatòria de reunions i a establir conjuntament amb l'empresa contractada quin serà l'horari d'atenció a l'Institut de Mercats, tenint en compte que en els dies de lliurament de projectes es pot requerir una dedicació de treball a temps complet.

En el cas de la publicació d'un desenvolupament complex, landing o similar, l'adjudicatari ha d'estar disponible per cobrir qualsevol incidència que es pugui detectar a qualsevol hora, per garantir la correcta posada en marxa del mateix.

10.3. Idioma de comunicació

Els continguts **dels productes web** finals seran en català, castellà i anglès o, puntualment i de forma consensuada amb l'empresa adjudicatària, altres llengües que proposi l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona.

El **llenguatge de treball**, tant a nivell de reunions tècniques i de seguiment amb l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona serà el català o el castellà, preferiblement el català.

L'empresa adjudicatària ha de presentar els informes i la documentació en català o castellà amb preferència pel català.



10.4. Retorn del servei

Un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa haurà de fer un retorn de servei seguint els següents criteris:

Requeriments generals:

- Reunió de traspàs amb l'empresa, o equip involucrat (amb el Cap de Projecte)
- Documentació per introducció de continguts
- Una setmana de suport per dubtes, per telèfon o email posterior a la reunió de traspàs.

Disseny:

- Màster i/o originals gràfics
- Tipografies utilitzades

Desenvolupament:

- Documentació tècnica: Amb el Funcional
- Traspàs de l'usuari admin.
- Backup de la bbdd i del codi font el dia de traspàs del projecte, fet per l'Institut Municipal d'Informàtica.
- Llistat de mòduls/plugins del CMS:
 - Tipologies de continguts / camps
 - Taxonomies
 - Vistes /blocks
 - Rols d'usuaris
 - Theme aplicat
 - Actualitzacions pendents de seguretat
 - Parches a mòduls contribuïts aplicats i versió
 - Mòduls custom detallats.

11. Qualitat

El servei objecte d'aquest contracte es desenvoluparà subjecte a un sistema de qualitat que preveu una diversitat de sistemes d'avaluació. L'objectiu d'aquest conjunt de sistemes se centra en aconseguir anticipar la detecció d'anomalies del servei i consensuar les correccions oportunes. Es valorarà positivament la millora en l'enfocament i abast dels sistemes plantejats en aquest plec de prescripcions tècniques.

L'empresa adjudicatària facilitarà el desplegament dels següents sistemes de qualitat:

- Monitoratge del desenvolupament del servei mitjançant eines específiques. Aquest sistema de monitoratge, en el cas d'utilitzar sistemes informàtics, correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària i per tant estarà exempt de costos afegits en el marc del projecte (costos de instal·lació, llicència, manteniment...).
- L'empresa adjudicatària elaborarà els informes de seguiment de la qualitat adequats per poder avaluar l'execució del servei. Aquests informes tindran una periodicitat quinzenal.



- En el cas de detecció d'incidències que poden afectar a la qualitat de l'execució del servei, s'establirà un protocol d'actuació immediata. Aquest protocol contemplarà la comunicació de la incidència, junt a les mesures correctores corresponents, a l'equip de direcció del projecte de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona.

11.1.- Avaluació del servei

L'empresa adjudicatària desenvoluparà amb la supervisió de l'equip de direcció del projecte de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona, els mecanismes necessaris per respondre als requeriments de qualitat.

S'avaluaran, sistemàticament, les següents dimensions del projecte:

1.- Compliment dels termes i objectius del contracte. L'empresa adjudicatària establirà les mesures i recursos necessaris per respondre a la totalitat de requisits del contracte. Aquesta resposta ha de d'estar configurada en els termes de l'oferta presentada. Aquest plantejament pot ser ajustat de comú acord, entre l'empresa adjudicatària i la direcció de projecte de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona, per donar una millor resposta a les necessitats del projecte, sense perjudici de cap de les parts i mantenint el marc contractual del projecte.

2.- Model de gestió i execució del servei. El projecte es desenvoluparà mitjançant un model de gestió i una planificació aprovats per la direcció de projecte de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona. El pla d'actuació establirà el marc de treball per l'acompliment dels objectius del projecte, amb els termes acordats. Aquest model de gestió ha de contemplar els mecanismes necessaris per assegurar:

- Compliment total d'objectius, recursos, actuacions i mitjans contractats en el marc del projecte.
- Puntualitat en el lliurament d'objectius i documentació.
- La idoneïtat de les mesures, recursos i competències aplicades en cada situació.
- Mesures d'eficiència i eficàcia en el desenvolupament del projecte.
- Facilitar la interlocució i coordinació amb els diferents equips i entitats implicades en el projecte.
- Capacitat de resolució d'incidències i sobrevinguts de forma eficaç.
- Flexibilitat de reconfiguració del model de gestió i de la planificació, a les noves directrius acordades per totes les parts.
- Compliment de la planificació econòmica.

3.- Resultats finals. Els productes i serveis resultants de l'objecte del contracte seran avaluats per comprovar la qualitat esperada a nivell estructural i funcional. L'empresa adjudicatària, conjuntament amb l'equip de projecte de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona, identificarà els indicadors específics que determinaran l'acompliment satisfactori dels resultats del projecte. Aquests indicadors es definiran en un termini màxim de deu dies després del tancament de la corresponent planificació.



Sessions d'avaluació del servei. Amb una periodicitat quinzenal, es realitzaran les sessions d'avaluació

del servei. Aquestes sessions es poden adscriure a les reunions de seguiment del projecte.

En aquestes sessions d'avaluació del servei es tractaran:

- Seguiment del compliment dels termes i objectius del contracte.
- Seguiment del model de gestió i execució del servei.
- Seguiment resultats finals.
- Incidències del projecte detectades per l'empresa adjudicatària o la Direcció de projecte de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona.
- Correccions pertinents.
- Anàlisi de l'impacte de les correccions sobre els recursos del projecte.

Els incompliments dels objectius establerts en el pla de qualitat o les incidències sobrevingudes seran avaluades, analitzades i gestionades per l'empresa adjudicatària d'acord amb els criteris i la prioritització establerta per la Direcció de projecte de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona.

Prioritat 1. Incidència o incompliment d'alt impacte en el projecte: Gestió immediata a partir de la notificació.

Prioritat 2. Incidència o incompliment d'impacte mig en el projecte: Gestió abans de 48 hores a partir de la notificació.

Prioritat 3. Incidència o incompliment d'impacte baix en el projecte: Gestió abans de 120 hores a partir de la notificació.

De comú acord entre l'empresa adjudicatària i l'equip de direcció de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona es determinaran quins costos d'actuacions de correcció s'imputaran al projecte i quins correran a càrrec de l'empresa adjudicatària, d'acord amb l'anàlisi de responsabilitats.

11.2.- Auditoria i avaluació

L'IMMB podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada al client.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació, accés al sistema de monitoratge i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb cinc setmanes d'antelació.



L'IMMB avaluarà periòdicament la qualitat del servei prestat en les àrees descrites en el plec de prescripcions tècniques i aquelles que formen part de la proposta de l'empresa adjudicatària.

En el cas que es produïssin anomalies a la baixa en la qualitat de servei, l'equip de projecte de l'IMMB i de l'empresa adjudicatària, establiran les mesures correctores per recuperar els índex de qualitat. En cas de produir-se anomalies a la baixa de forma reiterada, l'IMMB podrà impulsar mesures correctores conjuntament amb l'empresa adjudicatària, amb l'objectiu de garantir el nivell de qualitat establert per aquest plec de prescripcions tècniques.

12. Seguretat

L'empresa contractista o les persones físiques, actuant directament o indirecta sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions de l'IMMB durant l'execució del projecte.

12.1.- Gestió d'incidències i pla de contingència

L'empresa adjudicatària redactarà un pla de contingència per donar resposta a l'execució del contracte en circumstàncies sobrevingudes i de caràcter excepcional.

Aquest pla s'haurà de presentar al finalitzar el primer mes de contracte.

12.2.- Confidencialitat

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte, i a subministrar-la només a personal autoritzat per l'IMMB o l'Ajuntament de Barcelona.

Qualsevol acció de difusió, comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei i als lliurables del projecte, haurà de ser informat i aprovat prèviament per l'IMMB.

L'IMMB podrà demanar la participació de l'empresa adjudicatària en els esdeveniments o productes de difusió relacionats amb els lliurables del projecte, i l'empresa adjudicatària podrà fer el mateix amb l'IMMB.



12.3.- Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs fets a l'empara d'aquest contracte pertany a l'IMMB de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia per part del client.

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'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon únicament a l'IMMB.

És voluntat de l'IMMB compartir amb altres administracions públiques els treballs i el coneixement desenvolupat. Aquesta cessió entre institucions es regularà mitjançant conveni de col·laboració.

Protecció de dades de caràcter personal

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions del Marc Normatiu Vigent en matèria de Protecció de Dades personals i garantia dels drets digitals (MNVPD en endavant).

Atesa la naturalesa particular de la informació inclosa en els arxius que resideixen en les instal·lacions informàtiques de l'Ajuntament de Barcelona, i a les quals es considera que el personal de l'empresa adjudicatària pot tenir accés, és d'obligat compliment tot el que indica el MNVPD.

L'adjudicatari del contracte s'obliga al compliment d'allò que estableix el MNVPD en relació al tractament de les dades de caràcter personals a les quals tingui accés, durant la vigència del contracte. La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis derivats d'aquest contracte, que corresponen a l'administració contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport.

Queda estrictament prohibit tot mal ús, còpia en suport magnètic, òptic o paper, cessió a tercers, transferència, divulgació oral o escrita de la informació dels arxius de l'Ajuntament de Barcelona que puguin fer els tècnics de l'adjudicatari.

També està estrictament prohibida qualsevol alteració, esborrat o alta d'informació d'arxius de l'IMMB o de l'Ajuntament de Barcelona sense l'autorització del personal intern dels serveis informàtics de l'Ajuntament de Barcelona.

Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte d'aquest contracte.



Concretament l'adjudicatari del contracte, com a encarregat del tractament de les dades personals que són de titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer, es compromet a utilitzar-les amb l'única i exclusiva finalitat de prestar els serveis encarregats.

L'adjudicatari del contracte es compromet, a tractar les dades conforme a les instruccions de l'Administració contractant responsable del fitxer, per a l'estricta prestació dels serveis contractats, a no aplicar o utilitzar les dades personals que provenguin dels fitxers titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer amb una finalitat diferent de la d'aquest contracte i a no comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones.

Les dades personals que es contenen en els fitxers titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer quedaran durant tot el temps de prestació del servei emparades sota aquest contracte en poder de l'adjudicatari del contracte.

L'adjudicatari del contracte es compromet, a esborrar o retornar, segons es pacti amb l'Administració, els suports en els quals constin les dades personals obtingudes com a conseqüència de la prestació del servei, sense conservar cap còpia i sense que cap persona externa tingui accés a les dades si no és perquè disposa d'autorització expressa de l'Administració contractant responsable del fitxer.

L'adjudicatari del contracte es compromet a adoptar les mesures necessàries d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les dades personals que provenen dels fitxers de titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, ja provenguin de l'acció humana o del medi físic o natural.

Seguint el principi de subsidiarietat, l'adjudicatari es responsabilitza directament i absoluta de qualsevol de les actuacions que facin els seus treballadors, i accepta qualsevol responsabilitat civil o penal que se'n pugui derivar.

Un cop signat el contracte d'adjudicació, i abans que s'iniciï el servei, el personal de l'adjudicatari que portarà a terme el servei objecte d'aquest contracte haurà de ser clarament advertit sobre aquests temes, com també qualsevol tècnic que es pugui incorporar a la prestació d'aquest servei posteriorment.

L'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret d'establir qualsevol tipus de marcatge dels seus fitxers, de manera que les seves característiques es puguin constituir com a prova que possibiliti localitzar l'origen i els responsables d'eventuals cessions.

12.5.- Dimensionament/gestió de capacitats

El proveïdor disposarà, durant la durada del contracte, del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.



12.6.- Accés a la informació

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes pel responsable de l'arquitectura tecnològica de l'Ajuntament de Barcelona.

12.7.- Control d'accés

L'activitat desenvolupada, per l'empresa adjudicatària, en els espais físics o remots de l'Ajuntament de Barcelona necessaris per desenvolupar el projecte, haurà de ser prèviament autoritzada per l'òrgan competent en matèria de Seguretat i Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Barcelona. L'Ajuntament de Barcelona no es fa responsable dels equips, propietat de l'empresa adjudicatària, que s'hagin utilitzat en l'àmbit de les seves instal·lacions o en les connexions remotes, en el marc de l'objectiu del servei.

12.8.- 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 client amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquest haurà d'aprovar.

Els adjudicataris utilitzaran, si s'escau, la xarxa, maquinari i/o programari propietat de l'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona exclusivament per a l'ús o benefici de l'Ajuntament de Barcelona.

12.9.- Gestió del personal

Deures i obligacions del personal

El responsable del servei de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament de Barcelona.

El responsable del servei de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El responsable del servei de l'empresa adjudicatària haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en



matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament de Barcelona.

El responsable del servei de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament de Barcelona, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat a la Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona, abans de ser donats els permisos per accedir als sistemes d'informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

Es contemplarà el deure confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

Formació i conscienciació

L'adjudicatari realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.
- L'adjudicatari haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.
- L'IMMB o l'Ajuntament podran demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatari ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.



12.10.- Protecció del lloc de treball

Lloc de treball buit

L'adjudicatari haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament de Barcelona. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

Bloqueig del lloc de treball

L'adjudicatari garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.

12.11.- Protecció d'equips

L'adjudicatari es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'adjudicatari que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades al responsable de l'arquitectura tecnològica de l'Ajuntament de Barcelona.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- Firewall habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

Medis alternatius

L'adjudicatari garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar



subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

12.12.- Protecció de la informació

Neteja de documents

L'adjudicatari disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la Informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com ocorre quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'adjudicatari faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'IMMB o de l'Ajuntament de Barcelona, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatari.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
 - Correu no sol·licitat (spam)
 - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga
 - Codi mòbil de tipus applet.

L'adjudicatari establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

- Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de malware o phishing.

Si l'Ajuntament considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'adjudicatari un correu electrònic de l'Ajuntament el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament.



12.13.- Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'adjudicatari hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- Situar-se en ubicacions on s'eviti l'accés del públic general.
- Prevenir que les activitats o informació tractada siguin visibles o audibles des de l'exterior.
- Control d'accés físic a les instal·lacions. Es restringirà l'accés únicament a les persones identificades i autoritzades.
- Les visites hauran de registrar-se a l'entrada i sortida i hauran de ser supervisades per algun dels empleats autoritzats.
- Protecció física contra amenaces exteriors ambientals i accidents (incendi, inundacions, etc.).

13. Productes a lliurar

Amb la planificació i periodicitat consensuada amb l'equip de direcció del projecte es procedirà al lliurament dels següents documents:

- Documentació de seguiment. Informes de seguiment, gestió i governança del projecte.
- Documentació associada a l'administració i funcionalitats dels productes desenvolupats.
- Especificacions tècniques d'administració, documentació tècnica de desenvolupament de programari, manuals d'usuari i altra documentació relacionada.
- Documentació de les sessions formatives. Material didàctic en qualsevol dels formats utilitzats.
- Documentació i sistemes d'informació associats a la gestió de continguts.
- L'entorn de desenvolupament. Programari font, entorns de treball, llibreries...
- Entorn i productes de proves.
- Entorn i productes de producció.

14. Retorn del servei

El contractista ha de presentar, en el termini màxim de 4 setmanes abans de finalitzar el contracte, un Pla de Devolució del Servei, per quan finalitzi el contracte i la continuïtat del servei sigui assolida per un altre adjudicatari. Aquest Pla de Devolució del Servei contemplarà un termini màxim d'execució de dues setmanes.

Aquest pla haurà d'especificar com a mínim les següents qüestions:



Requeriments generals:

- Cronograma d'actuacions.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixements i tecnologia, per tipus de serveis prestats.
- Mètodes previstos per fer la transferència de coneixements.
- Mètodes previstos per fer la transferència de solucions i equips tecnològics propietat de l'Ajuntament de Barcelona.
- Requeriments que cal fer al nou contractista per completar el traspàs de coneixements i tecnologia, per tipus de serveis.
- Documentació tècnica que es lliurarà i terminis per fer-hi, en cas que sigui necessari, planificació d'agendes per comentar els continguts de la documentació.
- Fórmula de traspàs amb l'empresa o l'equip de tècnics involucrat.
- Documentació per introducció de continguts.
- Una setmana de suport per dubtes, per telèfon o email posterior a la reunió de traspàs.

Disseny:

- Màster i/o originals gràfics.
- Tipografies utilitzades.

Desenvolupament:

- Documentació tècnica: Amb el Funcional.
- Traspàs de l'usuari admin.
- Backup de la bbdd i del codi font el dia de traspàs del projecte. (Ho faria l'IMI)
- Llistat de mòduls/plugins del CMS:
 - o Tipologies de continguts / camps.
 - o Taxonomies.
 - o Vistes / blocks.
 - o Rols d'usuaris.
 - o Theme aplicat.
 - o Actualitzacions pendents de seguretat.
 - o Parches a mòduls contribuïts aplicats i versió.
 - o Mòduls custom detallats.

A més de les activitats, eines o informació que, de comú acord entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, s'acordin com a fonamentals per realitzar un retorn complet i segur del servei objecte d'aquest contracte.



15. Pla de treball a avaluar

El Pla de treball a avaluar descriu detalladament com el licitador donarà resposta a tots els requeriments detallats en aquest plec de prescripcions tècniques i per tant constitueix la base per a l'avaluació dels criteris avaluable en base a judici de valor. En aquest document el licitador exposa la seva comprensió del projecte, les línies principals de la seva estratègia i les respostes als requeriments tècnics de forma completa, argumentada, personalitzada a l'objecte concret d'aquest projecte i exemplificada, en els casos que correspongui.

Aquest document contindrà:

1.- La descripció i millora de la **proposta funcional** segons els requeriments tècnics establerts als apartats "5.- Descripció, abast del servei i tasques a realitzar", "13.- Productes a lliurar" i "14.- Retorn del servei".

Es valorarà la qualitat de la proposta pel que fa a la:

A. **Definició.** La definició de les funcionalitats ha de ser exhaustiva, es troba argumentada per entendre les justificacions que apliquen al contracte, es plantegen de forma personalitzada a l'objecte del contracte i al context de l'Ajuntament de Barcelona i s'exemplifiquen en els casos que correspongui, per aconseguir una comprensió més precisa de la proposta.

B. **Factibilitat.** La proposta que respon a les funcionalitats requerides és idònia a l'objecte del contracte, és viable per materialitzar-se amb els recursos proposats i en els paràmetres temporals del projecte, és coherent entre els diferents components que es proposen, aconsegueix eficiència estructural, eficàcia resolutiva i aconsegueix esdevenir una solució sostenible en el temps.

C. **Integrabilitat.** La proposta que respon a les funcionalitats requerides s'integra fàcilment amb altres sistemes de l'Ajuntament i facilita la coordinació en el marc del projecte i amb altres sistemes relacionats.

2.- La descripció i millora de la **proposta tecnològica** segons els requeriments tècnics establerts a l'apartat "9.- Mitjans i recursos tecnològics". Es valorarà la qualitat de la proposta pel que fa a la:

A. **Definició.** La definició dels mitjans i recursos tecnològics ha de ser exhaustiva, es troba argumentada per entendre les justificacions que apliquen al contracte, es plantegen de forma personalitzada a l'objecte del contracte i al context de l'Ajuntament de Barcelona i s'exemplifiquen en els casos que correspongui, per aconseguir una comprensió més precisa de la proposta.

B. **Factibilitat.** La proposta que respon als mitjans i recursos tecnològics requerits és idònia a l'objecte del contracte, és viable per materialitzar-se amb els recursos proposats i en els paràmetres temporals del projecte, és coherent entre els diferents components que es proposen, aconsegueix eficiència estructural, eficàcia resolutiva i aconsegueix esdevenir una solució sostenible en el temps.

C. **Integrabilitat.** La proposta que respon als mitjans i recursos tecnològics requerits s'integra fàcilment amb altres sistemes de l'Ajuntament i facilita la coordinació en el marc del projecte i amb altres sistemes relacionats.



3.- La descripció i millora de la **proposta metodològica i sistema de qualitat** segons els requeriments tècnics establerts als apartats "6.- Metodologia de treball" i "11.- Qualitat". Es valorarà la qualitat de la proposta pel que fa a la:

- A. **Definició.** La definició de la metodologia i el sistema de qualitat ha de ser exhaustiva, es troba argumentada per entendre les justificacions que apliquen al contracte, es plantegen de forma personalitzada a l'objecte del contracte i al context de l'Ajuntament de Barcelona.
- B. **Factibilitat.** La proposta que respon a la metodologia i al sistema de qualitat requerits és idònia a l'objecte del contracte, és viable per materialitzar-se amb els recursos proposats i en els paràmetres temporals del projecte, és coherent entre els diferents components que es proposen, aconsegueix eficiència estructural, eficàcia resolutiva i aconsegueix esdevenir una solució sostenible en el temps.
- C. **Integrabilitat.** La proposta que respon a la metodologia i al sistema de qualitat requerits s'integra fàcilment amb altres sistemes de l'Ajuntament i facilita la coordinació en el marc del projecte i amb altres sistemes relacionats.

4.- La descripció i millora de la **proposta de l'equip de treball** segons els requeriments tècnics establerts a l'apartat "7.- Equip de treball". Es valorarà la qualitat de la proposta pel que fa a la:

- A. **Definició.** La definició de l'equip de treball ha de ser exhaustiva, es troba argumentada per entendre les justificacions que apliquen al contracte, es plantegen de forma personalitzada a l'objecte del contracte i al context de l'Ajuntament de Barcelona.
- B. **Factibilitat.** La proposta que respon a l'equip de treball requerit és idònia a l'objecte del contracte, és viable per materialitzar-se amb els recursos proposats i en els paràmetres temporals del projecte, és coherent entre els diferents components que es proposen, aconsegueix eficiència estructural, eficàcia resolutiva i aconsegueix esdevenir una solució sostenible en el temps.
- C. **Integrabilitat.** La proposta que respon a l'equip de treball requerit s'integra fàcilment amb altres sistemes de l'Ajuntament i facilita la coordinació en el marc del projecte i amb altres sistemes relacionats.

El Pla de treball no contindrà cap informació que pugui anticipar, de forma parcial o total, el contingut dels criteris d'adjudicació avaluable automàticament. La incorporació d'informació que permeti el coneixement anticipat d'una part de l'oferta, infringint així el secret de la mateixa i afectant l'objectivitat de la valoració i el tractament igualitari de les empreses licitadores, implicarà l'exclusió de la licitació.

El Pla de treball no superarà les 25 pàgines, que estaran numerades, i ha d'estar obligatòriament estructurat i ordenat d'acord amb els quatre apartats anteriors.

16. Política de llicències

La proposta descriurà, si s'escau, la política de llicències i el corresponent model econòmic associades a les solucions tecnològiques aplicades en el marc del projecte. En aquests casos, el període de vigència de les llicències de les solucions tecnològiques s'iniciarà simultàniament a l'entrada en producció dels productes subjectes a les mateixes.



17. Garantia i resolució d'incidències

L'adjudicatari haurà de garantir el perfecte funcionament dels productes resultants formalment acordats de l'objecte d'aquest contracte, durant el període de garantia, el qual durarà sis mesos a comptar de la data de signatura de l'acta de recepció definitiva del producte formalment acordat.

- Aquestes tasques inclouran la resolució d'aquelles incidències derivades de vicis o defectes del productes lliurats o serveis prestats duran la vigència del contracte o qualsevol de les seves pròrrogues, que afectin al correcte funcionament del producte resultant.
 - El temps de resolució d'incidències durant el termini de garantia serà el que hagués ofert l'adjudicatari en la seva oferta i, com a màxim, de 24h.
 - Qualsevol correcció o modificació necessària per a esmenar errors o funcionaments incomplets hauran de ser realitzats sense cap cost per a l'IMMB.
-