

|                     |                                |               |              |
|---------------------|--------------------------------|---------------|--------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ | 2U6C1N6Z3E011M1301WX           |               |              |
| PROCEDIMENT         | V230 Contractacions de serveis |               |              |
| EXPEDIENT NÚM.      | AJT/137153/2025                | DOCUMENT NÚM. | 1144876/2025 |
| ÀREA                | Alcaldia-Presidència           |               |              |
| UNITAT              | Informàtica i TIC              |               |              |

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

### Índex

|                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. OBJECTE DEL CONTRACTE .....                                                                             | 3  |
| 2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LES PRESTACIONS.....                                                      | 4  |
| 2.1. Servei de manteniment de les webs municipals.....                                                     | 4  |
| 2.1.1. Manteniment funcional i gràfic .....                                                                | 4  |
| 2.1.2. Gestió i resolució de peticions i d'incidències dels usuaris municipals .....                       | 4  |
| 2.1.3. Desenvolupament de nous webs i microsites, maquetació, adaptació i optimització de continguts ..... | 5  |
| 2.1.4. Compliment normatiu i qualitat .....                                                                | 5  |
| 2.1.5. Transferència de coneixement.....                                                                   | 5  |
| 2.1.6. Coordinació i col·laboració.....                                                                    | 5  |
| 2.1.7. Condicions del Servei .....                                                                         | 5  |
| 2.2. Servei de finalització del contracte .....                                                            | 7  |
| 2.3. Recursos humans assignats al contracte.....                                                           | 7  |
| 2.4. Propietat intel·lectual .....                                                                         | 10 |
| 2.5. Confidencialitat .....                                                                                | 10 |
| 3. Obligacions contractuals de l'ajuntament.....                                                           | 10 |
| 4. Obligacions contractuals de l'adjudicatari .....                                                        | 10 |
| 4.1. Nivell de servei .....                                                                                | 10 |
| 4.1.1. Atenció i gestió d'incidències .....                                                                | 11 |
| 4.1.2. Atenció i gestió de peticions de prestacions.....                                                   | 12 |
| 4.1.3. Desenvolupament i publicació de nous webs o microsites.....                                         | 13 |
| 4.1.4. Formació a usuaris.....                                                                             | 15 |
| 4.1.5. Suport tècnic i funcional .....                                                                     | 15 |
| 5. Memòria tècnica .....                                                                                   | 16 |
| 5.1. Format.....                                                                                           | 16 |
| 5.2. Objectiu.....                                                                                         | 16 |
| 5.3. Contingut.....                                                                                        | 17 |
| 5.4. Avaluació .....                                                                                       | 18 |
| 5.5. Exclusió.....                                                                                         | 18 |

|                                                                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 6. Consideracions tècniques i obligacions del contractista respecte a la gestió de dades.....                                | 19 |
| 7. Protecció de dades de caràcter personal.....                                                                              | 21 |
| 7.1. Tractament de dades personals .....                                                                                     | 21 |
| 7.2. Categories de dades personals tractades .....                                                                           | 22 |
| 7.2.1. Dades de tercers relacionats amb l'Ajuntament (ciutadania, proveïdors, entitats, etc.) .....                          | 22 |
| 7.2.2. Dades del personal municipal (per als processos interns de tramitació, consulta o gestió associada al sistema): ..... | 23 |
| 7.2.3. Altres categories de dades .....                                                                                      | 23 |

## **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte és la prestació integral dels serveis de manteniment tècnic, funcional i gràfic del conjunt de webs municipals de l'Ajuntament de L'Hospitalet, utilitzant en tot moment el gestor de continguts (CMS) de desenvolupament propi GAIA, amb l'objectiu de garantir-ne el correcte funcionament, la millora contínua de les seves funcionalitats, l'adequació del disseny als criteris i canvis d'estil corporatiu, el compliment de les normes vigents d'accessibilitat i usabilitat, i l'assoliment dels nivells de qualitat requerits.

Aquesta prestació inclou també la gestió i resolució d'incidències, l'atenció a peticions de millora, l'actualització de continguts i funcionalitats, així com el desenvolupament de nous webs o microsites, tot assegurant la mínima afectació al servei i la satisfacció de les persones usuàries.

De la mateixa manera, i també fent ús exclusiu del CMS GAIA, s'inclou la realització de tasques de maquetació, adaptació i optimització de continguts, la implementació de millores tecnològiques i de seguretat, el suport tècnic especialitzat al personal municipal, i la coordinació amb l'equip tècnic de l'Ajuntament per a la planificació i execució de les actuacions necessàries per al correcte desenvolupament i evolució de les plataformes digitals municipals.

Per a la correcta execució del servei, l'empresa adjudicatària haurà d'assignar, com a mínim, una persona amb dedicació de jornada completa, en modalitat de treball remot (entenent com a tal el treball fora de les dependències municipals), que actuarà com a referent tècnic i d'interlocució amb el personal municipal. Puntualment, i quan així ho requereixi l'Ajuntament, aquesta persona haurà de prestar el servei de manera presencial a les dependències municipals.

En cap cas el servei prestat per l'empresa adjudicatària inclourà tasques de programació de codi de servidor (aspx.vb) ni desenvolupament back-end, ja que aquestes funcions corresponen exclusivament al servei de desenvolupament TIC de l'Ajuntament. La persona assignada al projecte per part de l'empresa haurà de tenir experiència en accessibilitat, formació, disseny gràfic i maquetació web.

En finalitzar el contracte, l'adjudicatari haurà de dur a terme les actuacions necessàries per garantir la continuïtat del servei, incloent-hi la devolució i lliurament ordenat de tota la documentació i dades, la transferència de coneixement tècnic i funcional, i la col·laboració en una eventual migració a noves plataformes o proveïdors, tot assegurant la integritat, seguretat i disponibilitat de la informació.

L'objecte d'aquests serveis correspon a les codificació següent de la nomenclatura Vocabulari Comú dels contractes públics (CPV):

- 72413000-8, servei de disseny de llocs web.

## **2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LES PRESTACIONS**

Amb caràcter enunciatiu i no limitat, les característiques de les prestacions són les següents:

### **2.1. Servei de manteniment de les webs municipals**

El CMS GAIA és un gestor de continguts desenvolupat a l'Ajuntament de L'Hospitalet i en ús des de l'any 2006. A l'ajuntament es segueix un model descentralitzat de manteniment de continguts on més de 400 usuaris/es de diferents àrees mantenen els continguts de tipus informació, notícia, agenda, tràmit, directori, document i enllaç sense coneixements informàtics avançats.

El manteniment de les webs municipals (a nivell funcional i gràfic, desenvolupament de webs, compliment normatiu, evolució i millora) mitjançant l'ús del CMS GAIA i el suport als usuaris (gestió i resolució de peticions i d'incidències, formació) és competència del Servei de Desenvolupament TIC.

La prestació del servei de manteniment de les webs municipals, es defineix per les següents característiques:

#### **2.1.1. Manteniment funcional i gràfic**

- Manteniment gràfic: Adaptació i actualització del disseny gràfic dels webs segons els criteris corporatius i les directrius de comunicació de l'Ajuntament.
- Manteniment funcional: Millora i ampliació de les webs existents, garantint la compatibilitat amb el CMS GAIA.

#### **2.1.2. Gestió i resolució de peticions i d'incidències dels usuaris municipals**

La comunicació es realitzarà a través de diversos canals: correu electrònic, Microsoft Teams (text i veu) i portal d'incidències municipal.

Aquest servei consistirà habitualment en la demanda de publicació de continguts per part d'usuaris que no coneixen el sistema, la modificació de pàgines web i la formació a nous usuaris, a més de les tasques de manteniment i modificació de les webs existents i el desenvolupament de noves webs o pàgines web.

L'horari habitual d'atenció a l'usuari serà de dilluns a divendres de 08:00 a 15:00 hores.

El servei consistirà en les següents prestacions:

- Atenció i gestió d'incidències i peticions: Mitjançant l'eina de gestió d'incidències municipal basada en JIRA, es garanteix la traçabilitat, prioritització i resolució de les incidències reportades pels diferents serveis municipals.
- Suport tècnic especialitzat: Atenció a consultes i peticions de suport per part del personal municipal.

#### **2.1.3. Desenvolupament de nous webs i microsites, maquetació, adaptació i optimització de continguts**

Consistirà en la creació i posada en marxa de nous portals o microsites utilitzant el CMS GAIA, garantint la coherència amb l'arquitectura i l'estil corporatiu i respectant els terminis establerts:

- Maquetació web: Implementació de dissenys, aprovats pel servei municipal competent, en HTML, CSS, JavaScript (jQuery) i altres tecnologies compatibles amb el CMS GAIA.
- Optimització de continguts: Adaptació dels continguts per garantir la seva correcta visualització, accessibilitat i usabilitat en diferents dispositius i navegadors.

#### **2.1.4. Compliment normatiu i qualitat**

- Accessibilitat: Adequació dels webs públics, d'acord amb els requisits del Reial decret 1112/2018, per garantir-ne la correcta visualització, accessibilitat i usabilitat en tots els dispositius i navegadors.
- Usabilitat: Millora de l'experiència d'usuari, seguint bones pràctiques de disseny i navegació.

#### **2.1.5. Transferència de coneixement**

Formació i suport al personal municipal per a la creació i manteniment de continguts dins del CMS GAIA. Aquesta formació es farà de forma remota mitjançant Teams i podrà ser enregistrada en format vídeo per tal que el personal municipal la pugui utilitzar com a material de referència.

#### **2.1.6. Coordinació i col·laboració**

Coordinació amb l'equip tècnic municipal: Execució conjunta de les actuacions necessàries d'acord amb l'objecte del contracte.

#### **2.1.7. Condicions del Servei**

Atès que el sistema de gestió de continguts utilitzat per l'Ajuntament és de desenvolupament propi, l'òrgan contractant proporcionarà a l'empresa adjudicatària una formació inicial amb l'objectiu de garantir el coneixement necessari per a l'execució correcta del servei.

#### Objecte de la formació

La formació tindrà per objecte explicar l'arquitectura, funcionalitats, fluxos de treball i procediments d'ús i manteniment del CMS, així com les bones pràctiques establertes per l'Ajuntament.

#### Modalitat i durada

La formació es durà a terme en modalitat presencial i tindrà una durada estimada de 40 hores distribuïdes en 10 sessions.

#### Participants

L'empresa adjudicatària haurà de designar el personal tècnic que participarà en la formació, assegurant que sigui el mateix que posteriorment executarà les tasques objecte del contracte.

#### Documentació

L'Ajuntament facilitarà documentació tècnica i manuals d'ús del CMS, que seran d'ús exclusiu per a l'execució del contracte i no podran ser cedits a tercers sense autorització expressa.

#### Costos

La formació inicial serà impartida pels tècnics de l'ajuntament. L'empresa adjudicatària haurà d'assumir les despeses derivades de la participació del seu personal (temps, desplaçaments, etc.).

#### Prestació del servei des de l'inici del contracte

La realització de la formació inicial no eximeix l'empresa adjudicatària de prestar el servei des del primer dia de vigència del contracte, d'acord amb l'objecte i les característiques tècniques establertes al plec.

Durant aquest període inicial, l'empresa haurà de garantir la continuïtat del servei i atendre les incidències, peticions i tasques assignades, amb la mateixa diligència que en qualsevol altra fase del contracte.

El servei estarà sotmès als acords de nivell de servei descrits en el present document.

En cas que durant el període inicial de formació no es compleixin els SLA establerts, el temps corresponent a aquest període no serà facturable, o bé es descomptarà proporcionalment de la primera factura mensual, sense perjudici de l'aplicació de les penalitzacions addicionals previstes al plec.

Aquesta condició s'entendrà com una **penalització per incompliment** en el període inicial, d'acord amb l'article 192 de la LCSP, i és compatible amb la resta de penalitzacions previstes.

## **2.2. Servei de finalització del contracte**

El servei de finalització del contracte té com a finalitat garantir una transició ordenada, segura i eficient del servei en finalitzar la vigència contractual, assegurant la transferència completa del coneixement i de les tasques generades durant l'execució de les prestacions.

Aquesta actuació és essencial per preservar la continuïtat del servei sense interrupcions i minimitzar riscos operatius.

En finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme totes les actuacions necessàries per assegurar la continuïtat del servei, incloent-hi, com a mínim:

- La transferència de coneixement funcional sobre el CMS GAIA i els procediments associats.
- La documentació i lliurament de materials tècnics i operatius generats durant l'execució del contracte.
- L'assessorament necessari per facilitar un futur servei de formació i suport especialitzat.
- La col·laboració activa en la transició cap a un possible nou adjudicatari, si escau.

Per a aquesta prestació es preveu un esforç màxim de 150 hores addicionals, que es facturaran íntegrament en el darrer mes de vigència del contracte.

Aquestes hores es realitzaran un cop iniciat el nou contracte amb prestacions similars, i sempre sota la coordinació del Servei de Desenvolupament TIC de l'Ajuntament.

### Pla de finalització del contracte

El contractista està obligat a presentar un Pla de Finalització del Contracte detallat, en format PDF, amb una antelació mínima de tres (3) mesos naturals respecte a la data de finalització del contracte, sigui aquesta la data de finalització inicial o la de qualsevol de les seves pròrroques.

Independència de la pròrroga: Aquesta obligació és exigible amb independència que s'hagi iniciat o no un expedient de pròrroga. La presentació del pla té per objecte garantir la correcta reversió o traspàs del servei en cas que el contracte no continuï.

Efectes de la pròrroga: En cas que, posteriorment a la presentació d'aquest pla, es formalitzi la pròrroga del contracte d'acord amb el que preveu la normativa vigent (LCSP), l'execució de les actuacions previstes al pla quedarà en suspens. El document presentat es considerarà vàlid de base per a la futura finalització, sens perjudici que l'Ajuntament pugui requerir al contractista la seva actualització o modificació per adaptar-lo a la nova data de finalització derivada de la pròrroga.

## **2.3. Recursos humans assignats al contracte**

A continuació, es detalla el perfil tècnic que participarà, per part de l'empresa, en la prestació del contracte.

#### Empresa adjudicatària

| Tipus de prestació                           | Lloc de treball              | Efectius | Dedicació |
|----------------------------------------------|------------------------------|----------|-----------|
| Servei de manteniment de les webs municipals | Maquetador / Dissenyador web | 1        | Total     |

El personal tècnic que l'empresa adjudicatària adscriu a l'execució del contracte haurà d'acreditar, com a mínim, formació o experiència demostrable en les matèries següents:

- Disseny de pàgines web accessibles d'acord amb les recomanacions del W3C – Web Accessibility Initiative (WAI) i el Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Ús d'eines gestores de continguts (CMS).
- Domini d'HTML5, JavaScript, jQuery i Bootstrap per a la maquetació i adaptació de continguts i elements gràfics.
- Ús d'editors HTML i CSS per a la creació i modificació de plantilles i estils.
- Capacitat per impartir formació a usuaris/es en l'ús del CMS i bones pràctiques de publicació web.
- Disseny i desenvolupament web responsive, adaptat a diferents dispositius i navegadors.
- Coneixement i domini del català, nivell C o equivalent, acreditat mitjançant títol oficial o certificat reconegut.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar, abans de l'inici del servei, la relació nominal del personal assignat, amb la documentació acreditativa de la seva formació i experiència en les matèries indicades.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar la figura d'un interlocutor únic de referència durant tota la vigència del contracte. Aquesta figura serà responsable de garantir una comunicació fluida, un seguiment eficient i una coordinació efectiva entre les parts, aspectes imprescindibles per assegurar l'èxit del projecte, especialment tenint en compte la seva complexitat i durada.

Aquesta exigència s'estableix com a condició d'execució del contracte i es considera necessària per al correcte desenvolupament de les prestacions contractuals.

Les funcions d'aquesta figura seran:

- Atendre consultes en qualsevol moment sobre l'estat d'incidències i peticions.
- Fer el seguiment del pla de projecte i coordinar el personal implicat.
- Participar en les reunions de seguiment de contracte que es convoquin.

- Vetllar pel correcte desenvolupament del contracte tant pel que fa a objectius com a aspectes econòmics.
- Gestionar els riscos associats a la gestió ordinària del projecte.

Durant el transcurs del contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a no variar l'equip de treball.

En cas que es produeixi per causes justificades, el traspàs d'informació, posada al dia del nou membre i possibles demores del projecte, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Tanmateix, si l'empresa proposés el canvi de les persones adscrites al projecte, aquest canvi haurà d'estar consensuat i aprovat per les persones responsables del contracte i les despeses que es derivin com a conseqüència dels canvis en l'equip de projecte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

En cas de baixa d'un dels membres de l'equip, el proveïdor es comprometrà a substituir el perfil per un altre amb formació, experiència i coneixement similar en un temps inferior a 10 dies hàbils.

En cas de superar aquest temps es considerarà falta lleu. Per cada dia hàbil sense substitució, es descomptarà un 5% de la quota mensual.

### Ajuntament

A banda de la designació del responsable del contracte, l'Ajuntament constituirà un equip tècnic específic encarregat del seguiment i la supervisió de l'execució del contracte.

Aquest equip estarà integrat, com a mínim, per un/a responsable tecnològic/a que actuarà com a interlocutor principal davant l'empresa adjudicatària. Les seves funcions principals seran:

- Coordinar i supervisar el correcte desenvolupament de les prestacions contractuals.
- Participar activament en les reunions de seguiment, validació i control del contracte.
- Vetllar pel compliment dels acords de nivell de servei.
- Facilitar la comunicació i la transferència de coneixement entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària.
- Validar la documentació, els informes i els resultats presentats per l'empresa adjudicatària.

L'equip tècnic municipal mantindrà una interlocució permanent amb els equips designats per l'empresa adjudicatària amb l'objectiu de garantir l'alineament del contracte amb les necessitats

i objectius de l'Ajuntament, així com la màxima eficiència en la gestió i resolució de qualsevol incidència o millora que pugui sorgir al llarg de la vigència del contracte.

## **2.4. Propietat intel·lectual**

Tots els treballs, dades, metadades, informació, bases de dades i qualsevol altre resultat generat en el marc del present contracte seran de titularitat exclusiva de l'Ajuntament de L'Hospitalet, que en podrà disposar lliurement per a qualsevol finalitat, sense cap limitació temporal ni territorial.

## **2.5. Confidencialitat**

Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'adjudicatari o tercers no autoritzats prèviament.

- L'adjudicatari informará a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal.
- La confidencialitat per part de l'adjudicatari i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest

## **3. Obligacions contractuals de l'ajuntament**

Els treballs objecte del contracte es podran fer, segons les necessitats de la prestació, en les instal·lacions de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat o en remot, per la qual cosa l'Ajuntament proporcionarà als empleats del proveïdor, degudament identificats per aquesta tasca, l'accés a les instal·lacions així com, en el seu cas, a aquells equips als que fos imprescindible accedir per la correcta execució dels treballs, tot això amb el degut coneixement i autorització de l'Ajuntament.

## **4. Obligacions contractuals de l'adjudicatari**

### **4.1. Nivell de servei**

El compliment del nivell de servei serà objecte de monitorització permanent per part dels interlocutors designats per l'Ajuntament.

La proposta inclourà els Acords de Nivell de Servei (SLA - Service Level Agreements) compromeses i les penalitzacions sobre la quota de manteniment acceptades si no es compleixen.

L'ajuntament posarà a disposició del personal assignat al contracte un portal web de gestió d'incidències, consultes o peticions de suport tècnic.

Els SLA's segons els tipus de prestacions són:

#### **4.1.1. Atenció i gestió d'incidències**

##### Incidència molt greu (Prioritat 1 - Crítica)

Error o incidència en la maquetació o continguts que afecten informació crítica o d'emergència, o que incompleixen obligacions legals de publicació, amb impacte directe en la ciutadania.

Exemples:

- Contingut erroni o no actualitzat en pàgines d'informació d'emergència (alertes, talls de serveis, avisos de seguretat ciutadana).
- Errors en la maquetació que impedeixen la visualització o accés a informació obligatòria per llei (per exemple, seu electrònica, informació institucional, contractació pública).
- Publicació accidental de dades personals o informació confidencial.
- Pàgina o secció crítica que queda inoperativa després d'una modificació de contingut o maquetació.
- Error en la maquetació que trenca la navegació principal del web.

Temps de resposta màxim: 1 hora en horari laboral.

Temps de resolució: 2 hores en horari laboral.

##### Incidència greu (Prioritat 2 - Alta)

Error o incidència que afecten de manera significativa la presentació o funcionalitat d'una pàgina o secció important, però sense impacte directe en informació crítica o d'emergència.

Exemples:

- Errors de maquetació que desconfiguren una pàgina de servei municipal important (per exemple, agenda cultural, informació de tràmits, notícies destacades).
- Contingut incorrecte o incomplet en seccions amb alta visibilitat (portada, seccions principals).
- Elements multimèdia (imatges, vídeos, documents) que no es mostren correctament en pàgines de gran afluència.
- Formularis de recollida d'informació que no funcionen correctament en una secció no crítica.
- Problemes d'accessibilitat que incompleixen la normativa en pàgines de serveis bàsics.

Temps de resposta màxim: 2 hores en horari laboral.

Temps de resolució màxim: 5 hores en horari laboral.

#### Incidència lleu (Prioritat 3 – Mitjana/baixa)

Errades menors de maquetació o contingut que no impedeixen l'accés a la informació ni afecten seccions crítiques.

#### Exemples

- Errors tipogràfics o ortogràfics.
- Petites desalineacions o problemes estètics en la maquetació.
- Canvis de contingut no urgents (actualització d'imatges, textos no crítics).
- Substitució o afegit d'elements gràfics en pàgines de baixa aflluència.
- Millores d'estil o disseny sense urgència.
- Ajustos d'accessibilitat en continguts no essencials.

Temps de resposta màxim: 2 dies laborables

Temps de resolució màxim: 5 dies laborables

### **4.1.2. Atenció i gestió de peticions de prestacions**

Les peticions de prestacions són aquelles sol·licituds formulades per l'Ajuntament que no responen a una incidència o error, sinó a la necessitat d'incorporar noves funcionalitats, continguts, seccions o millores en els webs municipals i microsites gestionats amb el CMS GAIA. Aquestes peticions poden tenir diferents nivells de prioritat segons la seva urgència, impacte i rellevància.

#### Peticions molt urgents (Prioritat 1 – Crítica)

Són aquelles que responen a necessitats immediates de publicació o adaptació de continguts o maquetació per motius legals, institucionals o d'emergència, i que han d'estar disponibles en un termini molt reduït.

#### Exemples:

- Creació o modificació urgent d'una pàgina per publicar informació d'emergència (alertes, avisos de seguretat, talls de serveis essencials).
- Incorporació immediata de continguts obligatoris per compliment normatiu o requeriment legal.
- Adaptació urgent de la maquetació per garantir l'accessibilitat d'informació crítica.

Temps de resposta màxim: 1 hora en horari laboral.

Temps de resolució màxim: 2 hores en horari laboral.

#### Incidència greu (Prioritat 2 - Alta)

Són aquelles que, sense ser crítiques, tenen un impacte significatiu en la comunicació municipal o en la prestació de serveis a la ciutadania, i que han de ser ateses en un termini curt.

Exemples:

- Creació o actualització de seccions amb informació rellevant per a la ciutadania (campanyes municipals, nous serveis, esdeveniments institucionals).
- Incorporació de nous elements multimèdia en pàgines de gran afluència.
- Maquetació de continguts per a campanyes amb data de llançament propera.
- Implementació de petites funcionalitats o mòduls que millorin l'experiència d'usuari en seccions importants.

Temps de resposta màxim: 3 hores en horari laboral.

Temps de resolució màxim: 10 hores en horari laboral.

#### Incidència Lleu (Prioritat 3 – Mitjana, baixa)

Són aquelles que no tenen urgència immediata i que poden ser programades dins del calendari de treball acordat amb l'Ajuntament.

Exemples:

- Creació o actualització de pàgines o microsites no crítics.
- Canvis estètics o de maquetació sense urgència.
- Incorporació de nous continguts o seccions informatives de caràcter permanent.
- Millores d'accessibilitat o usabilitat no urgents.
- Desenvolupament de noves plantilles o adaptacions gràfiques planificades.

Temps de resposta màxim: 2 dies en horari laboral.

Temps de resolució màxim: 5 dies en horari laboral.

### **4.1.3. Desenvolupament i publicació de nous webs o microsites**

Les peticions de prestacions són aquelles sol·licituds formulades per l'Ajuntament que no responen a una incidència o error, sinó a la necessitat d'incorporar nous webs municipals i microsites gestionats amb el CMS GAIA. Aquestes peticions poden tenir diferents nivells de prioritat segons la seva urgència, impacte i rellevància.

#### Peticions molt urgents (Prioritat 1 – Crítica)

Són aquelles que responen a necessitats immediates de publicació d'un nou web o microsite per motius institucionals, legals o d'emergència, i que han d'estar operatius en un termini molt reduït.

##### **Exemples:**

- Microsite per a la gestió d'una situació d'emergència (informació a la ciutadania, recursos, avisos).
- Web específic per a un esdeveniment institucional imminent amb data de llançament inajornable.
- Publicació d'un portal requerit per normativa amb termini legal de compliment.

Temps de resposta màxim: 2 hores laborals.

Temps de realització màxim: 15 hores laborals.

#### Peticions urgents (Prioritat 2 – Alta)

Són aquelles que, sense ser crítiques, tenen una data de publicació propera i un impacte significatiu en la comunicació municipal o en la prestació de serveis a la ciutadania.

##### **Exemples:**

- Microsite per a una campanya municipal amb data de llançament definida.
- Web d'un nou servei municipal que ha de coincidir amb l'inici de la seva prestació.
- Portal per a un esdeveniment cultural, esportiu o social de gran afluència.

Temps de resposta màxim: 5 hores laborals

Temps de realització màxim: termini acordat amb l'Ajuntament, habitualment entre 5 i 10 dies laborables segons complexitat.

#### Peticions planificables (Prioritat 3 – Mitjana/Baixa)

Són aquelles que poden ser programades dins del calendari de treball ordinari, sense una data de publicació immediata.

##### **Exemples:**

- Creació de microsites informatius de caràcter permanent.
- Renovació o remaquetació de webs existents sense urgència.
- Desenvolupament de portals temàtics o de projectes municipals a llarg termini.

Temps de resposta màxim: 1-2 dies laborables.

Temps de realització màxim: segons planificació acordada, habitualment entre 10 i 60 dies laborables, depenent de l'abast i la complexitat.

#### **4.1.4. Formació a usuaris**

Les accions de formació a usuaris tenen com a objectiu capacitar el personal designat per l'Ajuntament en l'ús i gestió del CMS GAIA, així com en les bones pràctiques de creació, maquetació i publicació de continguts en els webs municipals i microsites.

En el marc d'aquest contracte, la formació es considera una petició planificable (Prioritat 3 – mitjana/baixa), ja que no respon a una incidència ni a una necessitat urgent, sinó que es programa d'acord amb la disponibilitat de l'Ajuntament i de l'empresa adjudicatària.

Característiques principals:

- Planificació prèvia: Les sessions de formació s'acordaran amb un mínim de 5 dies laborables d'antelació.
- Modalitat: Presencial, en línia o híbrida, segons les necessitats i recursos disponibles.
- Contingut: Adaptat al perfil dels usuaris (administradors, editors, col·laboradors) i a les funcionalitats específiques del CMS GAIA que hagin d'utilitzar.

Temps de resposta màxim: confirmació de la recepció de la petició en 1-2 dies laborables.

Temps de realització màxim: segons planificació acordada, habitualment dins dels 10-20 dies laborables posteriors a la sol·licitud.

#### **4.1.5. Suport tècnic i funcional**

El servei de suport tècnic i funcional té com a objectiu atendre les consultes, dubtes i necessitats d'assistència que puguin sorgir en l'ús i gestió del CMS GAIA per part del personal de l'Ajuntament, així com garantir el correcte funcionament de les funcionalitats disponibles.

Aquest suport inclou tant l'assistència tècnica (relacionada amb el funcionament del sistema, configuracions, integracions i rendiment) com l'assistència funcional (relacionada amb l'ús de les eines, processos de publicació, maquetació i gestió de continguts).

Abast del suport

- Suport tècnic:
  - Resolució de problemes de funcionament del CMS GAIA.
  - Diagnosi i proposta de solucions davant errors o comportaments anòmals.
  - Coordinació amb altres proveïdors o serveis municipals en cas d'incidències que afectin integracions externes.
- Suport funcional:
  - Orientació sobre l'ús correcte de les funcionalitats del CMS.
  - Assessorament en bones pràctiques de maquetació i publicació.

- Acompanyament en processos de càrrega massiva o actualització de continguts.
- Resolució de dubtes sobre procediments i fluxos de treball.

#### Nivells de prioritat

Les sol·licituds de suport tècnic i funcional es classificaran segons la seva urgència i impacte:

1. Prioritat 1 – Crítica: Problemes que impedeixen l'ús del CMS o la publicació de continguts essencials.  
 Temps de resposta màxim: 1 hora laborable.  
 Temps de resolució màxim: en cas de no dependre del servei de desenvolupament TIC municipal, 5 hores.
2. Prioritat 2 – Alta: Problemes que afecten funcionalitats importants però amb alternatives temporals disponibles.  
 Temps de resposta màxim: 4 hores laborables.  
 Temps de resolució: 1-2 dies laborables.
3. Prioritat 3 – Mitjana/Baixa: Consultes o dubtes que no afecten de manera immediata la publicació o el funcionament general.  
 Temps de resposta màxim: 1-2 dies laborables.  
 Temps de resolució màxim: fins a 5-10 dies laborables.

Nota: es considera temps de resposta el temps per fer una primera acció i confirmació per part del tècnic.

Es considera temps de resolució el temps màxim per finalitzar la tasca o solucionar la incidència, des de la comunicació inicial.

## 5. Memòria tècnica

Els candidats hauran de presentar una memòria tècnica que compleixi amb les següents condicions:

### 5.1. Format

- Tipus de lletra: Arial
- Mida de lletra: 10 punts
- Espaiat: 1,5 línies
- Extensió: Màxim de 30 pàgines, mida DIN A4

### 5.2. Objectiu

L'objectiu principal d'aquesta memòria tècnica és permetre a l'òrgan de contractació comprovar que les prestacions proposades compleixen amb els requeriments mínims establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) i permetre la valoració segons el descrit al Plec de condicions administratives particulars (PCAP)

### **5.3. Contingut**

La memòria tècnica haurà d'incloure, com a mínim, la descripció de la proposta, incloent-hi els objectius, l'abast, la planificació proposada i les funcionalitats de la solució i del conjunt de prestacions respecte a les necessitats requerides a l'objecte del contracte.

Es demana també que es faci una relació i descripció detallada de les millores proposades i que es valoraran amb criteris de judici de valor.

El detall del contingut mínim de la memòria i que es relaciona com a guia és el següent:

#### **1- Introducció**

#### **2- Breu descripció de la proposta presentada.**

- Objectius generals de la solució proposada en relació amb les necessitats de l'Ajuntament de l'Hospitalet.
- Valor afegit de la proposta (si escau).

#### **3- Descripció de la solució proposada**

- Compliment dels requeriments tècnics: Descripció de com la solució compleix els requisits obligatoris establerts al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).
- Tecnologia: Tecnologies utilitzades i compatibilitat amb els estàndards requerits.
- Seguretat i protecció de dades: Descripció de les mesures de seguretat proposades per complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i el RGPD. Mecanismes d'autenticació, autorització i xifrat de dades.

#### **4- Metodologia de treball**

- Metodologia de treball: Descripció de la metodologia que es farà servir per al compliment del servei. Estratègia per garantir la continuïtat del servei durant la fase inicial de formació.

#### **5- Servei de manteniment**

- Descripció del servei de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu.
- Proposta d'actualitzacions i adaptacions normatives.

#### **6- Servei de suport als usuaris**

- Descripció del servei de suport (helpdesk) i canals d'atenció.
- Recursos humans assignats al servei de suport i manteniment.
- Temps de resposta i resolució segons el tipus d'incidència (SLA proposats).
- Proposta de formació per als usuaris.

#### **7- Millores opcionals**

- Descripció de serveis addicionals que es proposen com a millores opcionals.
- Valor afegit que aporten aquestes millores a l'Ajuntament.

#### 8- Conclusions

- Compromís amb els objectius i requeriments del contracte.

### 5.4. Avaluació

La memòria tècnica serà avaluada per determinar l'adequació de la proposta a les necessitats especificades en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT). Es valorarà la claredat, la precisió, la completeness de la informació proporcionada i les millores funcionals que es considerin d'interès per a l'Ajuntament.

Es valorarà especialment:

- La identificació i descripció detallada del valor afegit de la proposta i de les possibles millores respecte als requeriments dels plecs.
- La descripció detallada de la solució proposada.
- L'aportació de diagrames, esquemes, exemples d'ús o fluxos operatius que facilitin la comprensió de la solució proposada.
- La claredat en la definició de responsables i objectius associats.
- L'existència de mecanismes de seguiment, control i capacitat de resposta davant eventualitats.
- La incorporació de metodologies específiques, sistematitzades i objectives d'avaluació contínua de la qualitat.
- La proposta de millores automàtiques o revisions adaptatives basades en resultats d'avaluació.

En aquest sentit, les ofertes es valoraran d'acord amb els criteris que depenen d'un judici de valor, tal com s'estableix en els termes recollits al PCAP.

### 5.5. Exclusió

Les propostes que no incloguin la memòria tècnica o que no compleixin amb els requisits de format i contingut especificats podran ser excloses del procés de licitació.

Les propostes que no compleixin amb els requeriments obligatoris segons es descriu al PPT quedaran excloses del procés de licitació.

Les propostes que no obtinguin un mínim de 15 punts en la valoració de criteris que depenen d'un judici de valor quedaran excloses del procés de licitació.

## 6. Consideracions tècniques i obligacions del contractista respecte a la gestió de dades

- Totes les dades, metadades, informació, bases de dades o similars que es generin en el desenvolupament del contracte seran de titularitat de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- El contractista està obligat a garantir l'accés complet i sense restriccions a totes les dades generades i recopilades, així com atendre amb la major celeritat qualsevol qüestió o informació que se'ls requereixi. Concretament haurà de proporcionar capacitació i suport tècnic al personal de l'ajuntament per garantir un ús adequat i eficient de les dades així com facilitar documentació i accés al model de dades.
- En conseqüència l'ajuntament podrà requerir i disposar de les dades del contracte que consideri procedent, fins i tot en temps real o equivalent, per a la seva divulgació a través del Portal de Dades Obertes, donar compliment a la normativa de Transparència, millorar el serveis i les polítiques públiques o per a qualsevol altra finalitat legítima.
- El format de les dades i les metadades hauran de complir la normativa municipal i supramunicipal que resulti d'aplicació utilitzant, sempre que sigui possible, normes obertes.
- La reutilització de la informació que conté dades de caràcter personal es regirà per la normativa vigent en protecció de dades de caràcter personal.
- Queden exceptuats de les obligacions la informació o dades que puguin resultar afectats per la confidencialitat de l'oferta del contractista i les dades que resultin afectades per secret comercial, llicències, patents i drets de propietat intel·lectual o industrial que corresponguin al contractista o tercers.
- El contractista haurà d'indicar en l'oferta quina documentació o informació que resulta afectada per aquests motius.
- Tota la informació que subministri el contractista en virtut de les clàusules d'accés a les dades es facilitarà per mitjans electrònics, en formats oberts, llegibles per màquines, accessibles i reutilitzables juntament amb les seves metadades.
- El contractista haurà de garantir durant tot el contracte l'extracció, modificació i descàrrega de les dades derivades del contracte, que hauran de ser posades a disposició de l'Ajuntament quan se sol·licitin. Així mateix el contractista haurà de garantir la disponibilitat i manteniment de la informació històrica de les dades.
- El contractista haurà de subministrar al llarg de la vigència del contracte el contingut complet de les bases de dades empleades per poder facilitar la seva reutilització així com la possible incorporació i utilització en els sistemes d'informació municipals. Les bases de dades hauran de subministrar-se amb tot detall, en format obert i reutilitzable, juntament amb les seves metadades.

- Totes les dades que puguin estar georeferenciades hauran d'indicar la posició geogràfica per possibilitar la representació gràfica i l'explotació espacial de les dades.
- L'extracció de les dades que se sol·liciti podrà ser total, incremental o per rang de dates. Els processos d'extracció de dades es podran programar i executar de forma desatesa amb la periodicitat demanada i/o determinada per l'Ajuntament.

Les dades generades amb motiu del contracte que afectin a serveis públics municipals, així com les que constitueixi informació d'alt valor d'acord amb la Directiva europea 2019/1024 de 20 juny de 2019 relativa a les dades obertes i la reutilització de la informació del sector públic hauran de garantir la seva extracció i transmissió a l'Ajuntament en temps real o en el menor temps possible.

L'aplicació, solució o dispositiu tecnològic o similars haurà de complir les Normes Tècniques de Interoperabilitat del Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, per poder interoperar amb altres sistemes mitjançant la provisió i consum de serveis publicats. Aquests serveis facilitaran dades per a la seva reutilització en format llegibles per màquines basats en estàndards oberts i sota la recomanació dels tècnics municipals.

Les dades que facin referència als apartats següents hauran de garantir:

- Informació relativa al territori, edificis i espai públic: haurà de garantir la seva recollida al màxim nivell de desagregació, respectar els formats i codificació establerts per l'Ajuntament i garantir-ne la plena integració amb la cartografia i la guia de carrer oficial del municipi. A tal efecte, aquesta informació estarà disponible al Portal de Dades Obertes de l'Ajuntament. En el cas que aquesta informació no estigui disponible a l'esmentat Portal, el contractista l'haurà de sol·licitar al departament municipal responsable del contracte l'arxiu que permeti la integració i codificació amb el territori i/o la guia de carrer del municipi i garantir l'actualització periòdica de l'arxiu corresponent.
- En el cas d'utilitzar adreces postals que no corresponguin a la ciutat de L'Hospitalet, com a mínim, el licitador haurà de garantir l'ús de la codificació de l'INE relativa al municipi.
- Informació relativa a persones físiques: haurà de respectar els formats i codificació establerts per l'Ajuntament, i garantir als efectes estadístics un camp per informar del sexe de les persones físiques. Aquest camp s'haurà de codificar : Home=H, Dona=D.
- En l'ús de dades associades a equipaments municipals i tràmits aquest s'hauran d'ajustar a la codificació i relació facilitats per l'Ajuntament.
- Serveis personalitzats i proactius: El contractista haurà de preveure i garantir la possibilitat que la interfície, formularis o similars que utilitzi la ciutadania incorporin o integrin opcions per recollir i tractar el consentiment legal de l'ús de les seves dades d'acord amb el text legal que determini l'Ajuntament. A tal efecte, i en els casos en què l'Ajuntament estableixi que cal incloure i recollir el consentiment, el licitador haurà de

garantir i possibilitar l'accés, el tractament, l'emmagatzematge dels consentiments i les dades personals associades al consentiment per part de l'Ajuntament amb la finalitat que aquest pugui impulsar i implantar serveis personalitzats i proactius que millorin la relació i gestió dels serveis municipals amb la ciutadania.

El contractista no podrà utilitzar directa o indirectament les dades a les que té accés o que gestioni en virtut d'aquest contracte per entrenar models d'Intel·ligència Artificial (en endavant IA) propis o de tercers, i, en qualsevol cas, haurà de complir amb la normativa vigent d'IA.

Al final del contracte el contractista proporcionarà a l'Ajuntament la informació completa de les bases de dades, en format obert i reutilitzable, juntament amb les metadades, incloent la informació històrica, el model de dades i tota la documentació necessària per a la seva interpretació seguint les directrius dels tècnics municipals. El model de dades podrà ser sol·licitat en qualsevol moment, si la informació facilitada no permet interpretar les dades o informació continguda o generada a través del contracte.

Els incompliments del contractista respecte les obligacions de les dades gestionades implicarà una falta molt greu del contracte.

## **7. Protecció de dades de caràcter personal**

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable, acompanyant a l'oferta el document de Declaració responsable, que s'annexa.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei.

L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

### **7.1. Tractament de dades personals**

Els tècnics municipals assignats al projecte efectuaran el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals, que per prestar el servei el tractament de dades personals, consistirà en:

- Recollida de dades personals a través de formularis web o continguts facilitats per l'Ajuntament.
- Registre de dades en el CMS GAIA o en eines corporatives de gestió d'incidències.
- Organització de la informació i dels continguts que continguin dades personals.
- Estructuració de dades dins de bases de dades o repositoris de continguts.
- Conservació de dades durant el temps necessari per a la prestació del servei, segons instruccions de l'Ajuntament.
- Modificació de dades personals per actualitzar, corregir o adaptar continguts.
- Extracció de dades per a la seva migració, còpia de seguretat o adaptació a nous formats.
- Consulta de dades personals contingudes en el CMS GAIA, portals municipals o eines de suport.
- Utilització de dades per a la maquetació, publicació o adaptació de continguts web.
- Comunicació per transmissió de dades personals a través de canals segurs, únicament a persones o entitats autoritzades per l'Ajuntament.
- Supressió o destrucció de dades personals, quan així ho indiqui l'Ajuntament, garantint-ne l'eliminació segura.

## **7.2. Categories de dades personals tractades**

En el marc de l'execució del contracte, i segons la tipologia de procediments administratius i funcionalitats de la plataforma, l'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, les següents categories de dades:

### **7.2.1. Dades de tercers relacionats amb l'Ajuntament (ciutadania, proveïdors, entitats, etc.)**

Aquestes dades poden aparèixer publicades o en esborrany dins dels portals municipals, microsites o continguts gestionats amb el CMS GAIA:

- Dades identificatives: nom i cognoms, document d'identitat (DNI, NIE, NIF, passaport), data de naixement, sexe.
- Dades de contacte: adreça postal, telèfon, correu electrònic.

- Dades de representació legal (si escau): nom i cognoms del representant, document identificatiu, càrrec o relació amb l'entitat.
- Dades econòmiques o financeres: número de compte bancari, dades de facturació, rebuts, pagaments (quan procedeixi en continguts o documents publicats).
- Dades professionals: empresa, lloc de treball, càrrec (només en casos justificats per la informació publicada o tramitació associada).
- Dades relatives a persones jurídiques i entitats:
- Dades identificatives: raó social, nom comercial, NIF/CIF.
- Dades de contacte: adreça social, telèfon de contacte, correu electrònic.
- Dades de representants legals: nom i cognoms, document identificatiu, càrrec.

#### **7.2.2. Dades del personal municipal (per als processos interns de tramitació, consulta o gestió associada al sistema):**

- Dades identificatives: nom i cognoms, usuari corporatiu, correu electrònic institucional, perfil o rol dins la plataforma.
- Dades de connexió i traçabilitat: registre d'accions, històrics d'accés i d'activitat en el sistema, IP d'accés.
- Dades de contacte professional: telèfon corporatiu, extensió interna, unitat o servei municipal al qual pertany.

#### **7.2.3. Altres categories de dades**

En funció del tipus de contingut o servei web gestionat, poden tractar-se ocasionalment:

- Dades especials (article 9 RGPD): per exemple, dades relatives a discapacitat, salut, situacions socials protegides, o dades relatives a infraccions administratives o penals, sempre d'acord amb la normativa aplicable, i només quan la informació hagi de ser publicada o gestionada per mandat legal o per instrucció expressa de l'Ajuntament.
- Imatges, àudio o vídeo on apareguin persones físiques, ja sigui en notícies, actes, esdeveniments o continguts multimèdia municipals.
- Metadades associades a documents, imatges o fitxers multimèdia que puguin contenir informació personal.

