

# Localret

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE L'ALLOTJAMENT DEL PORTAL WEB CORPORATIU, MANTENIMENT I TREBALLS DE MILLORA DE LA PLATAFORMA

## Índex

1	OBJECTE I ABAST .....	3
2	ESPECIFICACIÓ D'ENTORN I DESCRIPCIÓ TÈCNICA .....	3
2.1	Situació actual .....	3
2.2	Requisits del portal web corporatiu .....	3
2.2.1	Interfície i experiència d'usuari .....	4
2.2.2	Gestor de continguts CMS .....	4
2.2.3	Característiques generals del lloc web actual .....	5
2.2.4	Reglament general de protecció de dades (RGPD) .....	7
2.2.5	SEO (optimització per a cercadors).....	7
2.2.6	Analítica Web .....	7
2.2.7	Continguts del lloc web www.localret.cat .....	7
2.2.8	Allotjament.....	8
2.2.9	Llicències.....	9
3	DESCRIPCIÓ DEL SERVEIS .....	9
3.1	Fases en la prestació del servei.....	9
3.2	Inici del servei i arrencada operativa, Fase 1 .....	10
3.3	Fase de suport, manteniment i millora del sistema CMS .....	10
3.3.1	Manteniment correctiu: .....	10
3.3.2	Manteniment preventiu: .....	11
3.3.3	Modificacions de disseny i treballs de millora del web amb preu hores unitàries .....	11
3.4	Còpia de seguretat.....	12
3.5	Mitjans personals .....	12
3.6	Horari de treball .....	13
3.7	Termini d'execució .....	13
3.8	Acords de nivell de servei (SLA) .....	14
3.8.1	Disponibilitat del servei.....	14
3.8.2	Gestió d'incidències .....	14
3.8.3	Seguiment i control dels SLA .....	14
3.9	Retorn del contracte, reversibilitat i titularitat de les plantilles .....	14
4	CONSIDERACIONS GENERALS .....	15
4.1	Mitjans materials .....	16
4.2	Protecció de dades i confidencialitat.....	16
4.3	Nivell de Seguretat del hosting web .....	16
	ANNEX 1. ESTRUCTURA.....	17
	ANNEX 2. ALTRES DADES DE RENDIMENT .....	17

## 1 OBJECTE I ABAST

El present contracte té per objecte l'adjudicació dels serveis de l'allotjament, manteniment i treballs de millora del portal web corporatiu del Consorci Localret.

Formen part de l'abast del contracte les següents activitats:

- Migració dels continguts indicats del web <http://www.localret.cat/> al nou *hosting*.
- Allotjament, plugin de traducció GTranslate, certificat SSL, suport i manteniment del sistema, fins a la finalització de la vigència del contracte.
- Preu d'hores per canvis, millores o creació de noves plantilles o continguts.

## 2 ESPECIFICACIÓ D'ENTORN I DESCRIPCIÓ TÈCNICA

### 2.1 Situació actual

El web actual del Consorci està amb CMS Wordpress i publicada a la següent adreça [www.localret.cat](http://www.localret.cat)

- Es troba allotjat a un proveïdor d'allotjament web amb un pla bàsic de rendiment.
- Espai web GB: 9,5 GB /20 GB
- Transferència de GB: 1,5/100 GB
- Versió PHP 8.2
  - Memory límit (MB) 192 /192
  - max\_execution\_time (s.) 30/60
  - upload\_max\_filesize (MB) 35/35
  - post\_max\_size (MB) 35/35
  - max\_input\_vars 5.000 /10.000
  - session.cookie\_lifetime (s.) 0 /7.200
  - session.gc\_maxlifetime (s.) 7.200 /10.000
- Base de dades: MySQL (MB) 237 /512
- Certificat SSL d'una entitat certificadora (No, Let's Encrypt). La configuració SSL/TLS del lloc web haurà de complir les bones pràctiques actuals de seguretat, permetent obtenir una qualificació **mínima A** en l'apartat de seguretat de serveis d'anàlisi reconeguts (com WebPageTest o SSL Labs), sense errors crítics ni advertiments greus relacionats amb protocols, xifrats o cadena de certificació. ([Requeriments d'exemple](#))

### 2.2 Requisits del portal web corporatiu

Tot seguit s'indiquen, en termes funcionals i de requeriments, les necessitats a les quals han de donar resposta als possibles canvis o propostes del portal del Consorci, considerant els aspectes que a continuació es descriuen.

En qualsevol cas, és objecte d'aquest contracte i responsabilitat del contractista l'elaboració d'un document d'especificacions tècniques i un document de disseny funcional de les noves funcionalitats que així ho requereixin.

A continuació, es detallen els requeriments que, com a mínim, han de complir els possibles canvis del portal web corporatiu.

## 2.2.1 Interfície i experiència d'usuari

Si es modifiquen dissenys, aquest ha d'utilitzar una metodologia de disseny web Mobile First per tot el disseny UX, que inclogui un esforç de reflexió sobre el contingut que té sentit per a un usuari mòbil com a primera prioritat, que després es complementi amb la totalitat de les funcionalitats possibles per a un usuari en tableta o escriptori.

S'ha de definir una arquitectura *FrontEnd* basada en components visuals reutilitzables, segons els dissenys UX/UI. S'ha d'estructurar el codi HTML i CSS de manera que permeti l'actualització i extensió en el futur dels components visuals individuals.

Ha de ser compatible amb els principals navegadors i dispositius mòbils, utilitzant elements *responsive* o dissenys alternatius.

S'ha d'implementar marcat semàntic tenint en compte l'estàndard HTML5.

S'han d'utilitzar tècniques d'imatges substitutives de baixa qualitat (*low quality imatge placeholders*, LQIP) i imatges JPEG progressives per a la millora del rendiment percebut (*Perceived performance*) en connexions lentes, així com tècniques de lazy load d'imatges per evitar la càrrega d'elements no visibles.

S'han de modificar els estils CSS d'aquells connectors no desenvolupats en l'entorn d'aquest projecte perquè s'adaptin a l'aspecte general del lloc web pel disseny UX.

## 2.2.2 Gestor de continguts CMS

El web actual esta basat en CMS WordPress, emprant les últimes versions de PHP i el core de WordPress.

S'ha de realitzar una preparació del lloc base segons consideracions generals de bones pràctiques en el lloc WordPress utilitzant action, filters i hook amb una estructura de carpetes i fitxers per al codi que eviti grans acumulacions de codi en un sol fitxer.

Pel que fa a seguretat, s'han d'implementar els mecanismes següents, que cal mantenir:

- a) Pàgina de login amb disseny i URL personalitzada, en lloc d'utilitzar la que per defecte inclou WordPress.
- b) Imatge Captcha per login i registre d'usuaris.
- c) Limitació del nombre d'intents fallits de connexió.
- d) Monitorització periòdica de fitxers de connectors i core de WordPress per detectar possibles modificacions.
- e) Bloqueig de visitants que intentin inserir URL de vulnerabilitats conegudes.
- f) Tot el lloc web disposarà de navegació segura SSL amb certificat vàlid para els principals navegadors i plataformes de fabricants Apple, Microsoft, Android. L'empresa adjudicatària assumirà els costos del certificat i la seva implantació. Així com la gestió i renovació durant tota la vida del contracte.

Si cal maquetar contingut nou tipus com a plantilles i components desenvolupats en PHP, utilitzables de WordPress, hauran de ser elements individuals reutilitzables i configurables sense necessitar programació.

Els sistemes de menús han de ser editables des de l'administració de WordPress, tant per capçalera principal, la capçalera de secció i el menú lateral, com per altres possibles menús que es determinin durant l'execució. Han de ser funcionals en versió *responsive*, o comptar amb menú alternatiu per garantir la navegació en dispositius mòbils.

S'ha de poder utilitzar una plantilla comercial de WordPress o una de nova creació, és a dir, que no ha de ser una plantilla "filla" d'una ja existent. Pot estar construïda a partir d'un *starter theme* de base, però amb el seu propi identificador des del mateix WordPress referenciant al Consorci.

### 2.2.3 Característiques generals del lloc web actual

El lloc web objecte del contracte disposa actualment d'un conjunt de funcionalitats i integracions actives que formen part del seu funcionament ordinari, entre les quals s'inclouen:

- sistema multilingüe amb traducció automàtica i correccions manuals,
- arquitectura de gestió de cadenes de text basada en fitxers POT/PO/MO,
- indexació SEO per idioma,
- sindicació de continguts (RSS/ATOM),
- generació de butlletins informatius,
- cercador avançat,
- integracions amb xarxes socials,
- galeries multimèdia reutilitzables,
- agenda d'esdeveniments,
- sistema de rols i permisos personalitzables.

Qualsevol actuació de manteniment, evolució o canvi de disseny haurà de tenir en compte aquest context funcional, garantint la continuïtat del servei i la compatibilitat amb les funcionalitats existents, llevat que s'indiqui expressament el contrari o s'acordi una modificació funcional.

➤ *Sistema multilingüe amb traducció automàtica i correccions manuals.*

Actualment el web conte un plugin de traducció (Català, Espanyol, Eusquera, Gallec, Anglès, Francès, Italià, Alemany, Portuguès, Àrab, Xines i Rus).

La traducció dels continguts es fa amb aquest plugin automàtic ha de permetre incorporar correccions de forma manual i contractar serveis de traducció de manera integrada dins del plugin.

El contingut de tots els idiomes és indexable i optimitzat per SEO.

➤ *arquitectura de gestió de cadenes de text basada en fitxers POT/PO/MO.*

Per això, totes les cadenes de text del lloc web han de generar-se a partir de fitxers de definició de cadenes, tal com és estàndard en els desenvolupaments WordPress:

- Format "Portable Object Template" (POT)
- Format "Portable Object" (PO)
- Format "Machine Object" (MO)

S'han de declarar context i fitxers diferenciats per facilitar el desenvolupament modular dels mateixos.

Ha de ser possible exportar i importar tipus continguts per lots en el format adequat (XML, HTML) per al cas que sigui necessari realitzar traduccions des d'eines externes a l'CMS.

➤ *Difusió i accés a la informació:*

- Sindicació de continguts: ha de permetre la subscripció via ATOM/RSS a elements de continguts, facilitant el seguiment dels mateixos i les seves actualitzacions.
- Generació de Newsletters: ha de permetre generar butlletins, que consistiran en llistats de continguts publicats al portal empaquetats en un missatge de correu que pot tenir format text pla o HTML basat en estàndards, que s'enviarà a algunes de les llistes de distribució definides en el sistema.
- Cercador d'informació: ha de permetre fer cerques flexibles i exhaustives en tot el portal

(incloent continguts estàtics i dinàmics). Les recerques explotaran la informació proporcionada per l'etiquetatge i la classificació de continguts (sistema de taxonomies i facetes), així com els camps de text més freqüents (títol, resum, vista general, etc.) i per data.

- Versió per imprimir: ha de permetre, sobre cada element de contingut individual, generar una versió en format d'impressió de la informació de la mateixa.

➤ Social Media.

Ha de permetre elements de valoració i rànquing de continguts.

S'afegiran components que permetin compartir els continguts en xarxes socials, més concretament X, Facebook, Instagram, LinkedIn i YouTube.

El portal ha de facilitar, com a mínim en les URL, l'etiquetatge per a campanyes i mitjans pel correcte mesurament en Anàlítica Web.

A més, en les pàgines indicades pel Consorci, s'han d'habilitar components que donin accés als perfils del Consorci, a les xarxes socials i comptes corporatius: X, LinkedIn, Instagram, Facebook i YouTube.

També es faran servir components subministrats per les plataformes concretes (X, YouTube,...) que permeten la distribució dels continguts publicats a les pròpies xarxes socials (per exemple, el contingut amb els últims posts al X o el visor de vídeos de YouTube).

➤ Eines de Feed-Back.

Ha d'incloure bústies de millores.

Ha d'incloure mecanismes que permetin recollir valoracions i/o comentaris sobre els elements de contingut que es determini, permetent-se l'aplicació de moderació sobre aquest Url de Verificació.

➤ Galeries multimèdia reutilitzables.

S'han de poder gestionar els elements multimèdia en galeries categoritzables (categories i subcategories), possibilitant la seva inserció en qualsevol pàgina.

Cada imatge ha de poder comptar amb títol i descripció.

Al pujar el fitxer d'imatge, s'hauran generat automàticament fitxers amb versions alternatives de menor resolució (i mida), que seran emprades segons la resolució necessària per al medi on es vagin a incloure.

Al inserir les galeries, s'ha de poder escollir entre diversos formats de visualització, com carrusel, o quadrícula.

Per grans galeries, s'ha de comptar amb la possibilitat de presentar un sistema de llistat d'imatges per categoria, navegació entre categories, paginació, ordenació per data, recerca i filtrat, etc.

➤ Agenda d'esdeveniments. Ha d'incloure una agenda d'esdeveniments accessible tant de forma general com de forma particular des de determinats continguts.

Ha de permetre la categorització dels esdeveniments.

Els esdeveniments han de ser editables des de l'administració dels llocs.

S'han de poder visualitzar tant en forma de calendari (amb diferents disposicions), com en forma de llistat.

Ha de permetre filtrar per categories d'esdeveniments, per data, o fins i tot la recerca per paraula clau.

S'ha de poder visualitzar un esdeveniment de forma individual. Hi ha d'haver un URL única per esdeveniment.

S'ha de poder compartir l'esdeveniment en xarxes socials, així com afegir-lo a iCal, Google Calendari o Outlook.

➤ Sistema de rols personalitzables. S'ha d'implementar un sistema de permisos basat en rols personalitzables des de l'administració del lloc. Es podran definir nous rols i capacitats sense necessitat de programació.

## 2.2.4 Reglament general de protecció de dades (RGPD)

El lloc web haurà de complir les obligacions establertes pel Reglament general de protecció de dades (RGPD), la Llei orgànica 3/2018 de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), així com la Llei 34/2002 de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic (LSSI).

S'hauran d'implantar els mecanismes necessaris per informar els usuaris sobre el tractament de les seves dades personals, incloent-hi la informació relativa a les cookies que utilitzi el lloc web, segons les directrius establertes per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD). El web haurà de disposar d'un sistema de gestió de consentiment de cookies que: a) Informi de manera clara, per capes, del tipus de cookies utilitzades i la seva finalitat. b) Permeti obtenir el consentiment previ, lliure, específic i inequívoc per a totes les cookies no tècniques. c) Permeti rebutjar cookies amb la mateixa facilitat que acceptar-les. d) Inclogui la possibilitat de modificar o retirar el consentiment en qualsevol moment. e) Prohibeixi l'ús de "cookie walls" que impedeixin l'accés al web sense acceptar les cookies. Així mateix, s'haurà d'informar sobre l'objecte i funcionament de cadascuna de les cookies utilitzades, ja siguin pròpies o de tercers, d'acord amb la normativa vigent

## 2.2.5 SEO (optimització per a cercadors)

La programació i tot el contingut ha de generar-se tenint en compte les millors pràctiques per a l'optimització de motors de recerques, com:

- URL amb estructura que afavoreixi la indexació per cercadors.
- S'ha de generar un mapa de contingut en format sitemap.xml o similar per reportar als cercadors de l'estructura dels llocs webs.
- L'estructura HTML ha de seguir la metodologia de marcat semàntic d'HTML5, amb una correcta utilització d'etiquetes section, article, h1, h2, aside, navigation, header, footer, etc.
- Totes les pàgines han d'incloure una navegació de molles de pa, que a més de ser útil per a l'usuari, inclogui el marcat necessari per afavorir la seva classificació pels motors de cerca.
- Es definiran amb un marcat de schema.org aquelles estructures de dades que ho permetin per facilitar la seva referència directa en cercadors.

Durant tota la durada del contracte, el contractista ha de realitzar una supervisió periòdica de l'estat d'indexació i dels possibles problemes de SEO a través de Google motor Console, realitzant les accions correctives que siguin necessàries.

## 2.2.6 Analítica Web

La web disposa d'un plugin de Google Analytics amb un panell de control de 360 graus sobre els usuaris, per desenvolupar funcions d'analítiques. Aquesta inclou funcions de rastreig i traçabilitat amb RRSS de Google Analytics.

Actualment l'objectiu de l'analítica web és executar un conjunt de processos de recopilació, classificació i presentació per mitjà d'informes de la situació dels llocs web per prendre les mesures necessàries per tal d'optimitzar l'ús dels llocs i proveir el millor servei. Ha de donar servei, per una banda, a l'usuari o responsable final perquè interpreti les dades, i, de l'altra, mitjançant els informes, a l'administrador de TI per al servei tècnic sobre els portals en si mateixos, el seu funcionament i el seu rendiment.

## 2.2.7 Continguts del lloc web [www.localret.cat](http://www.localret.cat)

L'adjudicatari, ha de ser capaç de crear nous espais per als continguts en funció de les necessitats que li transmeti el Consorci.

Qualsevol secció amb continguts tipus text i elements multimèdia, així com les funcionalitats específiques ja identificades, podran comptar amb contingut relacionat:

- Elements seleccionats enllaçats, que duguin a una altra informació d'interès sobre el que s'està visualitzant, de forma pràctica i visualment atractiu.
- Categoria o etiqueta específica d'articles de bloc, notícies, anuncis, publicacions, infografies d'interès específics per a la secció o funcionalitat visitada.

S'han de mantenir com a mínim tres tipologies de perfil que pugui crear i modificar els continguts de les diferents pàgines:

- Administrador/a: Perfil gestionat pel Consorci, amb tots els permisos de creació, edició i moderació de canvis.
- Departaments: Perfil assignat als diferents departaments del Consorci, amb el permís de modificar el contingut relacionat amb el seu departament, d'afegir continguts al mapa interactiu, així com la possibilitat de crear i modificar actes d'agenda i publicar informació d'interès. Per publicar-se, les operacions realitzades per aquests usuaris s'hauran d'autoritzar per part de l'administrador/a.
- Extern: Perfil assignat al responsable extern, amb el permís de modificar el contingut relatiu a aquest servei. Per publicar-se, les operacions realitzades per aquests usuaris s'hauran d'autoritzar per part de l'administrador/a.

### 2.2.8 Allotjament

En l'actualitat el lloc web del Consorci es troba allotjat en un proveïdor extern tal com es descriu en el [punt 2.1](#) d'aquest PPT.

Amb la intenció de millorar la gestió i administració del lloc web, l'empresa licitadora proposarà l'allotjament idoni per al seu projecte i es farà càrrec de tota la gestió administrativa de la seva contractació.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la migració o traspàs de l'antic allotjament a el nou allotjament sense càrrec tècnic o econòmic per al Consorci. L'empresa adjudicatària es farà càrrec dels costos d'ampliació o millora quan es detecti una caiguda del rendiment ocasionat per ciberatacs o situacions alienes a l'augment de visitants al lloc web. Així com de totes les incidències ocasionades per l'hoste fins a la resolució d'aquestes.

El nou allotjament tindrà el dimensionament computacional i comptarà amb tots els requeriments tècnics necessaris pel web i estarà ubicat en l'espai comú europeu.

Ha d'estar sobre una plataforma escalable per facilitar possibles ampliacions o millorar el rendiment del nou lloc web.

Cal que el hosting compleixi amb els següents sistemes de seguretat:

- I. Securitització de l'accés a l'entorn d'administració de Wordpress:
  - Canvi i protecció del directori d'administració del Wordpress.
  - Limitació de intents fallits i bloqueig de adreça IP a la consola d'administració del Wordpress
- II. Securitització de l'accés al *hosting* amb validació de doble factor d'autenticació 2FA per accedir al *hosting*
- III. Traçabilitat en els canvis tant en el back-office com el front-office, Servei que permeti veure

cronològicament els accessos i canvis al *hosting* i al Wordpress

- IV. Ha d'incloure mesures de mitigació per a fer front a atacs de SQL injecció, denegació de servei i altres, amb un sistema de tallafor web (WAF) amb entorn gràfic.
- V. Monitorització i alertes d'accessos no autoritzats, el servei de hosting ha de permetre la consulta d'accessos no autoritzats al host, amb possibilitat de bloqueig d'adreça IP.
- VI. Polítiques de còpies de seguretat i recuperació del servei en cas de desastres, a més de les còpies de seguretat, ha de comptar amb un servei *Always Online* que en permeti la consulta del lloc web en cas de caiguda. Cal que el Consorci tingui accés al repositori de còpies de seguretat per tal de poder descarregar qualsevol còpia en qualsevol moment.

Davant una caiguda del web, caldrà que es notifiqui a l'organització amb un missatge d'alerta que el web ha caigut, aquesta notificació caldrà que estigui automatitzada. Aquest missatge d'alerta pot ser en format correu electrònic, SMS o similar.

El servei d'allotjament del lloc web objecte del contracte haurà d'estar ubicat en infraestructures situades dins de l'Espai Econòmic Europeu, garantint que totes les dades, tant de contingut com de caràcter personal que es puguin tractar, romanen emmagatzemades i tractades en territori de la Unió Europea, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

Així mateix, el servei d'allotjament i tots els sistemes que donin suport al funcionament del lloc web hauran de complir amb els requisits establerts pel **Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)** nivell mig.

En cas que el servei d'allotjament sigui prestat mitjançant infraestructures de tercers o serveis al núvol, l'empresa adjudicatària serà responsable de garantir que aquests proveïdors compleixen igualment amb els requisits de l'ENS i amb la normativa europea aplicable, assumint-ne la corresponent responsabilitat davant l'òrgan de contractació.

## 2.2.9 Llicències

L'adjudicatària haurà d'assumir el subministrament, instal·lació, configuració, actualització i manteniment de totes les llicències de plugins, connectors comercials o components de tercers de WordPress que siguin necessaris per al correcte funcionament del lloc web, incloent-hi, a títol enunciatiu però no limitatiu, solucions de gestió de galetes o funcionalitats avançades.

Totes les llicències comercials hauran d'estar registrades a nom del Consorci Localret i associades al domini localret.cat, i l'adjudicatària assumirà íntegrament el cost econòmic d'aquestes durant tota la vigència del contracte.

Així mateix, l'adjudicatària assumirà el cost de qualsevol plugin o component de WordPress que, durant la vigència del contracte, passi de disposar d'una llicència gratuïta a requerir llicència de pagament per al seu ús normal.

Queden excloses d'aquest apartat les llicències de programari base, sistemes de gestió de bases de dades i productes ofimàtics, que es consideren incloses dins l'abast general del projecte.

## 3 DESCRIPCIÓ DEL SERVEIS

### 3.1 Fases en la prestació del servei

El contracte està dividit en les fases següents:

- Fase 1. Pujar el Backup WEB al nou hosting, verificar funcionament i publicar.

- Fase 2. Suport i manteniment del sistema implantat amb una durada de 24 mesos que començarà immediatament tinguem verificat que el backup està correcte.
- Fase 3, Modificacions de disseny i treballs de millora del web mitjançant preu unitaris d'hores amb un pressupost indicat al PCAP. Aquesta fase durarà tota la vigència del contracte, per tal d'assumir tot el relacionat amb millores o modificacions del web.

El cronograma de migració ha de quedar definit a l'oferta del contractista incloent les tasques de cada fase i la seva organització per complir els terminis estipulats en el Plec.

### 3.2 Inici del servei i arrencada operativa, Fase 1

L'adjudicatari haurà d'iniciar la prestació dels serveis d'allotjament, suport i manteniment del lloc web de manera efectiva des de la formalització del contracte atenent el temps marcat d'acord amb el que estableixi el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Atesa la naturalesa crítica del servei, l'adjudicatari haurà de garantir en tot moment la **continuitat operativa del lloc web**, sense interrupcions del servei. En el supòsit que la formalització del contracte es produeixi amb posterioritat a la finalització del contracte de manteniment vigent, l'adjudicatari haurà d'assumir la prestació del servei de manera immediata, realitzant, si escau, les tasques de coordinació tècnica necessàries amb el prestador sortint per assegurar una transició ordenada i sense afectació al funcionament del lloc web.

Aquestes actuacions d'arrencada i coordinació s'entendran incloses dins l'objecte del contracte i **no comportaran cap cost addicional** per a l'òrgan de contractació.

### 3.3 Fase de suport, manteniment i millora del sistema CMS

El contractista ha de donar suport i manteniment tècnic del web corporatiu implantat fins a la finalització del contracte.

Com a suport tècnic el licitador haurà d'oferir un telèfon de contacte i un mail actius en horari de 9:00 a 14:00h. Aquest suport es requerirà quan els administradors i mantenidors del web necessitin suport tècnic per fer actualitzacions o canvis al web.

L'adjudicatari haurà de donar resposta a les consultes i peticions comunicades en un termini inferior a 24 hores. Les incidències seguiran els terminis establerts als Acords de Nivell de Servei.

Es valorarà que el licitador ofereixi una plataforma específica de gestió d'incidències.

Amb caràcter de mínims, i sempre dins de l'objectiu de garantir l'accés, la disponibilitat, la seguretat i l'evolució del portal web, la construcció i desplegament de nous evolutius ( inclosos en els treballs de millora), s'inclouen les següents activitats:

#### 3.3.1 Manteniment correctiu:

És el manteniment orientat a la resolució d'incidències detectades pels usuaris durant el maneig del sistema o que es posin de manifest mitjançant proves o qualsevol mitjà i que requereixen la modificació/adaptació dels elements de la infraestructura tecnològica de les plataformes, incloses les parametritzacions realitzades.

Cal tenir un sistema de monitorització d'alertes per a actualitzacions i components core del WORPRESS, PHP i Base de dades.

S'inclouen, dins del manteniment correctiu les activitats següents:

- a) Resolució d'incidències: diagnosticar i analitzar, de forma individualitzada, les incidències rebudes i les seves causes.

- b) Implantació de solucions de contingència.
- c) Realització d'anàlisis tècniques i funcionals de la solució.
- d) Desenvolupament de les modificacions en el sistema, incloent la instal·lació de pegats o notes de fabricant de programari.
- e) Realització de proves documentades de sistema, així com proves de no regressió.
- f) Detecció de problemes recurrents, identificació, anàlisi, disseny i execució de correccions necessàries per a la resolució de problemes.
- g) Revisar l'estat de les dades, si escau.
- h) Anàlisi dels problemes de rendiment en transaccions concretes produïts en el desenvolupament o en la configuració.
- i) Actualització de seguretat del WORDPRESS i dels seus components.

### 3.3.2 Manteniment preventiu:

El manteniment preventiu està orientat a cobrir les modificacions en les plataformes, derivades de les millores de les seves propietats sense alterar les seves especificacions funcionals, com són la seva seguretat, la capacitat de ser mantingut i la seva reusabilitat. Té com a finalitat no només prevenir possibles errors i millorar el funcionament d'un sistema, sinó també allargar la vida útil dels diferents components del mateix.

Inclou, com a mínim les següents activitats:

- a) Investigació de l'impacte sobre l'aplicació d'un canvi de versió de les aplicacions, de les seves interfícies o bé de l'aprofitament d'una nova funcionalitat.
- b) Realització d'actualitzacions de versió dels components.
- c) Estudi i incorporació, si escau, de les millores aportades per les noves versions de determinades llibreries o components de l'arquitectura de sistema.
- d) Alertar dels errors descoberts en el programari.
- e) Generació de propostes de canvis per a la millora del sistema.
- f) Generació i/o actualització de la documentació tècnica que sigui necessària.

### 3.3.3 Modificacions de disseny i treballs de millora del web amb preu hores unitàries

Si el Consorci sol·licités una modificació del disseny, l'adjudicatari presentaria una proposta en hores, que es restaria del pressupost destinat a la contractació per aquest fi. La proposta de disseny ha de complir amb les especificacions actuals del WEB.

El contractista posarà a disposició de l'òrgan de contractació un preu unitari d'hores destinada exclusivament a la realització de treballs de millora, ajustos, redissenys i petites implementacions tecnològiques sobre el lloc web, en els termes següents:

- a) Es tindrà un preu unitari/hora amb una despesa màxima indicada en el PCAP i serà utilitzada **sota demanda** per part de l'Administració.
- b) Les hores podran destinar-se a tasques com ara:
  - Modificacions de disseny gràfic o adaptacions visuals.
  - Ajustaments de maquetació, plantilles o components del CMS.
  - Reestructuració o creació de noves seccions o pàgines.
  - Incorporació de noves funcionalitats menors o millores evolutives no crítiques.
  - Adaptacions derivades de normatives d'accessibilitat, identitat corporativa o requisits tècnics.
- c) Els treballs derivats no podran alterar l'abast fonamental del contracte, ni suposar el desenvolupament de mòduls complexos que constitueixin un projecte independent.

En concret, s'han previst 60 hores (durada inicial).

Aquesta previsió d'hores inclou, en concret, els treballs de millora de maquetació i adaptabilitat del lloc web WordPress, mitjançant ajustos de CSS, plantilles i components existents, per optimitzar la visualització en resolucions altes (1.280 px, 1.366 px, 1.440 px, 1.600 px i 1.920 px), amb una dedicació màxima de 20 hores: L'empresa contractista realitzarà ajustos tècnics de maquetació i adaptabilitat del lloc web basat en WordPress, mitjançant la modificació de plantilles, components i estils (CSS) existents, amb l'objectiu d'optimitzar la visualització i l'experiència d'usuari en resolucions d'escriptori modernes (a partir de 1.280 píxels) i en dispositius d'alta densitat de píxels. Aquesta actuació posarà especial atenció a l'aprofitament de l'amplada disponible en pantalles grans, a la reducció d'espais laterals excessius i a la millora de la distribució horitzontal dels continguts. Així mateix, inclourà la revisió dels contenidors principals i dels valors de *max-width*, *padding* i dels sistemes de graella, així com l'optimització del comportament responsive en resolucions d'escriptori mitjanes i grans ( $\geq 1280$  px). Aquesta actuació inclourà, entre d'altres:

- Ajustos d'amplades, columnes i espaiats,
- Millora del comportament responsive dels principals blocs i components,
- Correcció de desajustos visuals en resolucions grans o pantalles d'alta resolució.

En canvi, queden expressament exclosos d'aquesta millora:

- El redisseny gràfic del lloc web,
- El canvi del tema WordPress,
- La creació de noves funcionalitats o seccions,
- Qualsevol actuació que suposi una reformulació integral del disseny.

Les actuacions hauran de respectar i, si escau, millorar el compliment dels criteris d'accessibilitat web establerts a les WCAG 2.1 (nivell AA) o normativa equivalent vigent, garantint que els ajustos de maquetació i estils no afectin negativament aspectes com el contrast, la llegibilitat, la navegació i l'ús amb tecnologies assistives.

La resta de treballs de millora estan subordinats a les necessitats concretes del Consorci Localret.

El contractista haurà de portar un registre detallat del consum d'hores, indicant data, descripció de la tasca i temps invertit.

L'exhauriment de les hores no eximeix el contractista de complir les obligacions mínimes de manteniment preventiu o correctiu incloses en altres clàusules del plec.

Totes les actuacions realitzades mitjançant les hores en preus unitaris, es quedaran subjectes a validació per part de l'Administració i hauran de complir els mateixos estàndards de qualitat, seguretat i accessibilitat que les funcionalitats actuals del web.

### **3.4 Còpia de seguretat**

El lloc web disposarà d'un sistema de còpies de seguretat immutables al núvol amb capacitat de reposició de base de dades, contingut i global i es realitzarà diàriament amb una retenció mínima de 7 dies.

En cas de fallada del lloc web, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la reposició de les dades i tornar a deixar la pàgina web operativa. Es preveu uns acords de SLA detallats al [punt 3.8](#)

### **3.5 Mitjans personals**

És un objectiu prioritari del Consorci assegurar la qualitat dels treballs realitzats. L'organització del projecte i la seva execució ha de ser tal que li permeti obtenir un seguiment formal de l'avanç del projecte.

L'equip de treball ha de garantir la qualificació i nivell de dedicació necessaris, per a la realització dels treballs derivats de la contractació.

El contractista ha de prestar els serveis contractats amb personal amb les qualificacions tècniques i experiència adequades per al desenvolupament dels treballs que es contemplen en aquest plec.

L'equip de treball ha d'estar format, com a mínim, pels professionals següents:

- a) Un responsable o cap de projecte que s'identificarà com el principal interlocutor. Coordinarà i garantirà l'adequada prestació del servei. Haurà d'acreditar un mínim de tres anys d'experiència en la gestió de projectes TIC, i en particular en la gestió de projectes relacionats amb l'objecte del contracte, en els últims cinc anys.
- b) Un equip tècnic format per, al menys, els perfils següents:
  - Gestor/es de continguts, amb experiència acreditada mínima de tres anys en els últims cinc anys de treball en creació i gestió de continguts digitals, edició de Wordpress.
  - Dissenyador/es, amb experiència mínima de tres anys en Accessibilitat i Disseny gràfic digital, display, infografies, GIF, ..., i disseny Frontend, en els últims cinc anys.

El licitador presentarà a la seva oferta mostres dels treballs, de similars característiques al del Consorci Localret, realitzats per l'equip tècnic proposat. Es podran facilitar imatges o enllaços a llocs web desenvolupats per l'equip.

El responsable del projecte tindrà les funcions següents:

- a) Fer el seguiment del funcionament del contracte i respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte.
- b) Verificar que les tasques es duen a terme segons les condicions especificades al PPT, al Plec de clàusules administratives particulars, en endavant PCAP i a la seva oferta.
- c) Revisar el funcionament global del contracte, la distribució dels recursos i l'estat d'execució del contracte conjuntament amb la persona designada pel Consorci.
- d) Organitzar la prestació del contracte i interpretar i posar en pràctica les indicacions rebudes pel Consorci.
- e) Proposar al Consorci la resolució dels problemes que es plantegin o col·laborar-hi, així com revisar el nivell de resposta aconseguit per l'organització de l'empresa durant el desenvolupament del contracte.
- f) Prendre les mesures adequades per evitar interrupcions o demores en les tasques objecte del contracte.
- g) Assistir a totes les reunions de seguiment i control que siguin convocades per part del Consorci.
- h) Informar als seus treballadors de les tasques a realitzar.
- i) Organitzar, planificar, encarregar els treballs als treballadors i supervisar els treballs.
- j) Estar disponible i localitzable durant la vigència del contracte.
- k) Les altres que resultin d'aquest PPT.

### **3.6 Horari de treball**

Els treballs que requereixin l'essencialitat amb el personal del Consorci es faran, sempre que sigui possible, en horari de dilluns a divendres de 9:30 a 14:00 hores.

### **3.7 Termini d'execució**

La Fase 1: Pujar el Backup WEB al nou hosting, verificar funcionament i publicar, ha de finalitzar el dia 31 d'octubre de 2026 que serà el moment d'inici del servei.

### 3.8 Acords de nivell de servei (SLA)

El contractista haurà de garantir uns nivells mínims de qualitat, disponibilitat i temps de resposta en la prestació dels serveis associats a l'allotjament del portal web corporatiu, manteniment i evolutiu de la plataforma corporativa del Consorci Localret.

Els acords de nivell de servei (SLA) tenen per objectiu assegurar la continuïtat del servei, una resolució eficient de les incidències i una atenció adequada a les necessitats del Consorci, d'acord amb els criteris de qualitat exigibles a un servei web institucional.

#### 3.8.1 Disponibilitat Per del servei

El contractista haurà de garantir una disponibilitat mínima del 99.5% anual del servei web, excloent les finestres de manteniment planificat degudament comunicades.

La disponibilitat es mesurarà sobre la infraestructura d'allotjament i els serveis associats al funcionament del portal.

La disponibilitat es mesurarà mitjançant eines de monitoratge automàtic, sobre la infraestructura d'allotjament i els serveis associats al funcionament del portal.

#### 3.8.2 Gestió d'incidències

Les incidències es classificaran, com a mínim, segons la seva criticitat:

- **Incidències crítiques:** afecten greument la disponibilitat o funcionalitat principal del portal.
- **Incidències altes:** afecten funcionalitats rellevants sense interrupció total del servei.
- **Incidències mitjanes o baixes:** afecten funcionalitats secundàries o elements no crítics.

Per a cada tipologia d'incidència, tenim els següents temps de resposta:

Tipus	Resposta	Resolució
Crítica	≤ 4 h	≤ 24 h
Alta	≤ 8 h	≤ 48 h
Mitjana/Baixa	≤ 24 h	≤ 5 dies

El contractista haurà d'establir **temps màxims de resposta i resolució**, així com els canals de comunicació amb el Consorci.

#### 3.8.3 Seguiment i control dels SLA

El contractista haurà de facilitar anualment o a requeriment del Consorci, informes periòdics de seguiment dels nivells de servei, que permetin verificar el grau de compliment dels SLA establerts.

L'incompliment reiterat dels acords de nivell de servei podrà donar lloc a l'aplicació de les mesures previstes al PCAP.

### 3.9 Retorn del contracte, reversibilitat i titularitat de les plantilles

En finalitzar el contracte, ja sigui per venciment del termini, resolució anticipada o qualsevol altra causa, el contractista haurà de garantir el retorn íntegre, ordenat i complet del servei de hosting i manteniment, assegurant la reversibilitat total del lloc web desenvolupat o allotjat sota WordPress, sense pèrdua d'informació, funcionalitats ni restriccions d'ús.

A aquest efecte, el contractista haurà de:

1. **Lliurar una còpia completa i funcional del lloc web**, que inclogui com a mínim:
  - ✓ Tots els fitxers del WordPress (nucli, temes, plugins i fitxers multimèdia).
  - ✓ La base de dades completa del lloc web, en un format estàndard i reutilitzable.
  - ✓ Els fitxers de configuració necessaris per al seu correcte funcionament.
2. **Garantir la portabilitat del web** a un altre entorn de hosting WordPress estàndard, assegurant que:
  - ✓ El lloc web pugui ser migrat i posat en producció sense dependències tècniques del contractista.
  - ✓ No existeixin solucions propietàries o restriccions que n'impedeixin la continuïtat o evolució.
3. **Retornar les plantilles i elements de disseny sense restriccions**, garantint que:
  - ✓ Les plantilles (temes) utilitzades o desenvolupades durant el contracte siguin plenament accessibles, editables i reutilitzables.
  - ✓ No existeixin limitacions de disseny, edició o personalització un cop finalitzat el contracte.
  - ✓ Les plantilles no quedin vinculades exclusivament a llicències, configuracions o serveis del contractista que en limitin l'ús futur.
  - ✓ En cas d'ús de constructors visuals o eines de disseny, el contingut i estructura del web siguin recuperables i modificables sense dependència obligatòria del contractista.
4. **Facilitar tots els accessos i credencials necessaris**, incloent:
  - ✓ Accés d'administració a WordPress.
  - ✓ Accés a la base de dades.
  - ✓ Accés als fitxers del servidor (FTP/SFTP o equivalent).
  - ✓ Qualsevol altre accés necessari per garantir la continuïtat del servei.
5. **Documentar l'estat i configuració del servei en el moment del retorn**, incloent:
  - ✓ Versions de WordPress, PHP i base de dades.
  - ✓ Relació de plugins i temes actius, amb indicació de la seva funció.
  - ✓ Dependències tècniques rellevants per al manteniment futur.
6. **Donar suport al procés de migració**, durant el període de transició necessari per garantir un traspàs correcte del servei, incloent la resolució d'incidències directament atribuïbles a les actuacions o configuracions del contractista.

El retorn del servei s'haurà de realitzar **sense cap cost addicional**, garantint la **continuïtat del servei** fins al traspàs efectiu al nou entorn, sempre que aquest es produeixi dins del termini contractual o del període de transició establert.

El contingut, disseny i estructura del lloc web tindran la consideració de treballs realitzats per encàrrec, i la seva titularitat correspondrà íntegrament a l'òrgan contractant.

## 4 CONSIDERACIONS GENERALS

#### **4.1 Mitjans materials**

Els materials necessaris per a dur a terme les tasques objecte del contracte segons les especificacions d'aquest plec són a càrrec del contractista.

El contractista és el responsable del manteniment i bon estat dels seus materials i béns i ha de garantir que aquests compleixen amb les corresponents normatives de seguretat i salut, i preveure tot allò necessari per al funcionament correcte dels béns instal·lats.

#### **4.2 Protecció de dades i confidencialitat**

El contractista ha de complir la normativa corresponent a la protecció de dades i confidencialitat i resta obligat a guardar secret sobre la informació i documentació proporcionada o confiada al seu personal, o que arribi al seu coneixement com a conseqüència de la realització del projecte.

#### **4.3 Nivell de Seguretat del hosting web.**

El servei d'allotjament (hosting) on s'ubiqui el lloc web ha de complir amb els requisits de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) amb categoria de seguretat mitjana. L'empresa adjudicatària haurà de garantir aquest compliment durant tota la vigència del contracte i aportar la documentació acreditativa corresponent quan li sigui requerida. El compliment de l'ENS haurà d'estar alineat amb la normativa vigent aplicable.

Eva Gujjarro  
Cap de l'Àrea de Transformació Digital i Tecnologies

ens

## ANNEX 1. ESTRUCTURA

### MENU

Localret

Qui Som Actualitat Serveis Municipi Digital Coneixement Projectes Next Generation Seu electrònica Contactar

## ANNEX 2. ALTRES DADES DE RENDIMENT

The screenshot shows the WebPageTest interface for a performance test of <https://www.localret.cat>. The test was conducted from Paris, EC2 - Chrome - Cable on 30/9/2021 at 20:07:51. The overall performance is graded with an 'A' across seven categories: Security score, First Byte Time, Keep-alive Enabled, Compress Transfer, Compress Images, Cache static content, and Effective use of CDN. The interface includes navigation tabs for Summary, Details, Web Vitals, Performance, Content, Domains, Processing, Screenshot, Image Analysis, and Request Map. A 'Re-run the test' button and an 'Export Files' dropdown are also visible.

### SSL Report: [www.localret.cat](https://www.localret.cat) (185.136.91.136)

Assessed on: Tue, 10 Mar 2026 13:32:04 UTC | [Hide](#) | [Clear cache](#)

[Scan Another »](#)

The SSL Report Summary shows an overall rating of 'B'. A horizontal bar chart displays the following scores: Certificate (100%), Protocol Support (70%), Key Exchange (90%), and Cipher Strength (90%).

Category	Score (%)
Certificate	100
Protocol Support	70
Key Exchange	90
Cipher Strength	90

Additional information from the report:

- Visit our [documentation page](#) for more information, configuration guides, and books. Known issues are documented [here](#).
- This server supports TLS 1.0 and TLS 1.1. Grade capped to B. [MORE INFO »](#)
- This site works only in browsers with SNI support.
- This server supports TLS 1.3. [MORE INFO »](#)

The screenshot shows the Qualys SSL Labs report for the domain [www.localret.cat](http://www.localret.cat) (IP: 104.26.15.56). The report was assessed on Thursday, 30 September 2021 at 18:20:00 UTC. The overall rating is A+, which is displayed in a large green box. A horizontal bar chart shows the following scores: Certificate (100), Protocol Support (100), Key Exchange (90), and Cipher Strength (90). Below the chart, there are four informational boxes: a yellow box with a link to the documentation page, a light blue box stating the site requires SNI support, a green box stating the server supports TLS 1.3, and another green box stating that HTTP Strict Transport Security (HSTS) is deployed with a long duration.

Qualys. SSL Labs

Home Projects Qualys Free Trial Contact

You are here: [Home](#) > [Projects](#) > [SSL Server Test](#) > [www.localret.cat](#) > 104.26.15.56

SSL Report: [www.localret.cat](#) (104.26.15.56)

Assessed on: **Thu, 30 Sep 2021 18:20:00 UTC** | [Hide](#) | [Clear cache](#) [Scan Another »](#)

### Summary

Overall Rating

**A+**

Metric	Score
Certificate	100
Protocol Support	100
Key Exchange	90
Cipher Strength	90

Visit our [documentation page](#) for more information, configuration guides, and books. Known issues are documented [here](#).

This site works only in browsers with SNI support.

This server supports TLS 1.3.

HTTP Strict Transport Security (HSTS) with long duration deployed on this server. [MORE INFO »](#)