

## PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE L'ESTRATÈGIA DIGITAL DE LES 3 VILES I MANTENIMENT DEL WEB TURÍSTIC DE LES 3 VILES

### 1. OBJECTE

Aquest plec de prescripcions tècniques té per objecte concretar les actuacions de l'adjudicatari de la licitació en allò referent al disseny i implementació de l'estratègia turística i de continguts digitals del web turístic [visitles3viles.cat](http://visitles3viles.cat) i manteniment del domini, allotjament i servidor web de [visitles3viles.cat](http://visitles3viles.cat) i [les3viles.cat](http://les3viles.cat).

L'objecte del contracte és la definició, disseny, implementació i gestió de les accions de l'estratègia digital de Les 3 viles i en concret, creació d'estructura, maquetació i continguts de la secció de fires, mercats, comerç i gastronomia del web [visitles3viles.cat](http://visitles3viles.cat); manteniment de host i servidor dels web [les3viles.cat](http://les3viles.cat) i [visitles3viles.cat](http://visitles3viles.cat); actualització periòdica del web turístic [visitles3viles.cat](http://visitles3viles.cat) (servei de gestió, actualització, creació periòdica de continguts i posicionament dels webs), creació i gestió de xarxes socials de la marca Les 3 viles.

### 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de definir i gestionar, les accions de l'estratègia digital de Les 3 viles en coordinació amb la regidoria municipal de Promoció Econòmica, Comerç i Turisme dels ajuntaments de Sant Andreu de Llavaneres, Sant Vicenç de Montalt i Caldes d'Estrac i els establiments locals participants.

#### 2.1. Relació i coordinació del projecte.

L'empresa adjudicatària s'haurà de relacionar i coordinar amb el personal tècnic de la regidoria de Promoció Econòmica per tal de definir el programa, el calendari i la gestió de les accions de l'estratègia digital de Les 3 viles.

El seguiment de l'execució del contracte es realitzarà a través de reunions periòdiques presencials i/o telemàtiques amb el personal tècnic de la regidoria de Promoció Econòmica, Comerç i Turisme dels ajuntaments de Sant Andreu de Llavaneres, Sant Vicenç de Montalt i Caldes d'Estrac i per altres canals comunicatius quan sigui oportú i així convingui a ambdues parts amb un mínim de 2 h al mes. Es valorarà la disponibilitat i flexibilitat per a la coordinació en reunions o altres canals comunicatius.

#### 2.2. Definició d'activitats i lots.

El contracte es divideix en tres lots perquè una de les accions, la del lot 1, comença i acaba al 2026 mentre que les altres dues requereixen d'un manteniment en el temps però tenen distinta naturalesa i poden oferir-se per empreses de tipologies diferents.

##### 2.2.1. Lot 1. Creació d'estructura i continguts de la secció de fires, comerç, gastronomia i restauració del web [visitles3viles.cat](http://visitles3viles.cat)

Tasques principals:

- Analitzar el web [visitles3viles.cat](http://visitles3viles.cat) i elaborar proposta d'estructura i continguts de la nova secció.
- Ampliar l'apartat de fires, mercats, comerç, serveis, gastronomia i restauració.
- Creació d'una base de dades d'empreses comercials, de serveis i restauració que contingui les dades de contacte de cada establiment (nom comercial, adreça, telèfon i correu electrònic), el logo, imatge i enllaç a xarxes socials. Ha de permetre fer cerques, com a mínim per nom i per tipologia d'establiment. Cada fitxa pot incloure visita virtual o breu video promocional de cada establiment, entre d'altres.

---

Promoció Econòmica, Empresa,  
Comerç, Turisme i Consum

- Introducció de continguts actualitzats en la secció nova i en la base de dades de forma que es lliuri acabada.
- Creació d'un mapa de situació dels comerços de Les 3 viles.

Descripció:

Disseny i desenvolupament de l'estructura i els continguts de la secció de fires, mercats, comerç, serveis i gastronomia al web [visitles3viles.cat](http://visitles3viles.cat), incloent-hi l'actualització de textos i fitxes, continguts i creació i publicació de material fotogràfic nou amb un mínim de 15 fotografies de qualitat turística a punt per publicar. En cas que no faci falta publicar-les totes, entraran a formar part del fons fotogràfic de Les 3 viles.

En el cas de la base de dades es requereix que tingui un mínim de 10 camps amb possibilitat d'ampliació per part dels gestors de continguts del web.

#### **Es valorarà:**

1. La millora en la quantitat de fotografies noves creades.
2. Les característiques tècniques de l'estructura de la base de dades.
3. Prospecció entre les empreses de Les 3 viles per l'actualització de dades..
4. La creació de arxius multimèdia i la publicació d'aquests al web.
5. Mapa de comerços: interactivitat, enllaç a geolocalització, etc
6. Garantir que els continguts siguin accessibles i coherents amb la imatge de Les 3 viles.
7. Formació i expertesa de l'empresa en la creació i gestió de continguts.
8. La sostenibilitat i governança de la proposta i l'empresa.
9. Altres millores en relació als continguts mínims descrits en aquest plec.

#### **2.2.2. Lot 2. Manteniment de host i servidor dels webs.**

Descripció:

Manteniment tècnic dels dominis [les3viles.cat](http://les3viles.cat) i [visitles3viles.cat](http://visitles3viles.cat) i allotjament dels webs en un servidor dins la UE.

En concret, cal:

##### **a. Allotjament del web**

Mantenir el servidor web com a mínim amb les característiques actuals:

1. Mínim 40 GB d'espai
2. Comptes de correu de mínim 5 GB
3. Certificat SSL inclòs
4. Varnish cache o equivalent
5. Còpia de seguretat diària
6. PHP 8.2 o superior
7. Certificat de Green Hosting
8. Accés SSH-SFTP

Promoció Econòmica, Empresa,  
Comerç, Turisme i Consum

El servei d'allotjament (*hosting*) a més de reunir les característiques mínimes anteriors, també serà requisit indispensable que compleixi tots els punts següents relatius a la seguretat:

1. TSL 1.2 Protocol Seguretat
2. Instal·lació certificat SHA 256

#### **b. Manteniment i actualitzacions del web.**

El manteniment tècnic del web és tan important com el disseny i creació de continguts d'un web perquè és l'actualització d'enllaços, el temps de càrrega i aspectes similars els que acaben determinant l'experiència de l'usuari.

Cal que l'empresa adjudicatària faciliti el suport tècnic de solució d'incidències, monitoratge del web, actualitzacions o revisions de seguretat (mínim cada mes) del CMS Wordpress i *plugins* (tan si són de pagament com si són gratuïts), optimització del lloc web (base de dades, esborrat dels spams i d'esborranys), còpia de seguretat regular i un informe mensual de tasques.

Concretament, amb aquest lot cal fer-se càrrec de:

1. Diagnosi, recepció, d'incidències del funcionament del web i resolució d'aquestes.
2. Manteniment i actualitzacions dels webs [les3viles.cat](http://les3viles.cat) i [visitles3viles.cat](http://visitles3viles.cat)
3. Desenvolupament de noves funcionalitats dels webs i perfeccionament de les existents, si es considera necessari.
4. Gestió d'incidències com ara la solució d'errors i altres problemes com el trencament d'enllaços, redireccionaments, etc.
5. Aplicació de les mesures de seguretat necessàries per garantir el tractament de dades de caràcter personal que es tractin.
6. Monitoratge i millora de la seguretat del web.
7. Optimització del temps de càrrega del web.
8. Recuperació de pèrdues de continguts del web.

L'empresa adjudicatària farà monitoratge de l'estat del web, revisarà els registres d'error del sistema així com l'existència de vulnerabilitats del programari que puguin afectar la seguretat del portal i el seu correcte funcionament, elimina els punts febles i possibles esquerdes per on puguin entrar amenaces o atacs informàtics, analitzarà les incidències tant si són detectades per l'empresa adjudicatària com reportades des de l'ajuntament, proposarà solucions, farà les proves pertinents, les implementarà i, finalment, en farà el desplegament a l'entorn productiu.

Són d'obligat compliment per a l'empresa adjudicatària del contracte les següents prestacions del servei de manteniment pel que fa a la gestió d'incidències i temps de resposta o resolució:

Gestió d'incidències	Temps de resposta màxim	Temps de resolució màxim
Incidència CRÍTICA: El sistema o una de les funcionalitats bàsiques no funciona . Implica aturada del funcionament del	2 hores	8 hores

portal web.		
Incidència GREU: El sistema o alguna de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix el funcionament normal del portal web.	8 hores	24 hores
Incidència LLEU: El sistema o alguna de les seves funcionalitats té una incidència normal que no impedeix el funcionament normal del portal web.	24 hores	36 hores

Temps de resposta: és el temps transcorregut entre que la incidència es comunica a l'adjudicatari i fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

Temps de resolució: temps transcorregut d'ençà que es comunica la incidència a l'adjudicatari i fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

Si l'adjudicatari incompleix com a mínim tres incidències greus o crítiques es rescindirà el contracte.

**Es valorarà:**

Temps de resposta en la diagnosi, recepció, incidències del funcionament del web i resolució d'aquestes

Periodicitat de les actualitzacions dels webs

1. Reducció del temps de resposta davant una incidència.
2. Proposta per al desenvolupament de noves funcionalitats dels webs i perfeccionament de les existents.
3. Proposta per garantir les mesures de seguretat de les dades personals del web.
4. Monitoratge i millora de la seguretat del web.
5. Optimització del temps de càrrega del web.
6. Ampliació de la capacitat en GB dels comptes de correu.
7. La sostenibilitat i governança de la proposta o l'empresa.
8. Formació i expertesa de l'empresa en la creació i gestió de continguts i ús de WordPress.
9. Altres millores en relació als continguts mínims descrits en aquest punt.

**2.2.3. Lot 3. Definició i execució de l'estratègia digital de Les 3 viles i creació de continguts.**

Descripció:

Definició i execució de l'estratègia digital i sostenible a partir del "Pla de màrqueting de turisme digital i sostenible de Les 3 viles". Gestió, actualització, creació periòdica de continguts i posicionament SEO i GEO del web turístic [visittles3viles.cat](http://visittles3viles.cat) i de les xarxes socials associades a la marca Les 3 Viles.

L'adjudicatari també facilitarà la solució d'incidències en el disseny i actualitzarà els continguts dels textos, fotografies, imatges i vídeos del web ens els quatre idiomes com a mínim en català, castellà, anglès i francès.

---

Promoció Econòmica, Empresa,  
Comerç, Turisme i Consum

Tasques principals:

a. **Continguts**

L'empresa adjudicatària serà la responsable de creació i actualització de textos i seccions del web turístic, amb el text, imatges i fotografies que calguin. Haurà de generar un mínim de continguts anuals per al blog amb un mínim de 600 paraules la unitat, seguint l'estratègia de nínxol amb les paraules clau i posicionament de la marca de Les 3 viles.

Es farà difusió d'aquestes publicacions en les xarxes socials.

Específicament, l'adjudicatari s'encarregarà de:

- Proposta de planificació i calendarització anual de publicacions i continguts i execució d'aquesta.
- Traduccions professionals de totes les publicacions que es generin.
- Actualització de contingut i agenda d'esdeveniments del web a partir de les agendes municipals i de les propostes dels agents públics i privats.
- Actualització del manual d'estil del web a partir dels manuals municipals prèviament existents.
- Creació de post nous per al blog amb vocació de promoció turística i comercial.
- Creació i dinamització d'un mínim de 2 xarxes socials de Les 3 viles (Instagram i Tik Tok).
- Creació d'un mínim de 34 fotografies per actualització de seccions i xarxes socials de Les 3 viles.
- Actualització dels menús i seccions, sempre que sigui necessari.
- Creació o obtenció d'imatges, vídeos i infografies per il·lustrar i actualitzar els continguts de les diferents seccions del web.
- Garantir que els continguts siguin accessibles i coherents amb la imatge de Les 3 viles.

Els articles es publicaran sempre en català i castellà i se n'escolliran alguns per traduir a l'anglès i francès, tenint en compte els informes d'oportunitat SEO i GEO.

El nombre total de publicacions anuals que es preveuen són:

- Català: 17 posts/any al blog i 24 a les xarxes socials
- Castellà: 17 posts/any i 24 a les xarxes socials
- Anglès: 5 posts/any i 12 a les xarxes socials
- Francès: 5 posts/any i 12 a les xarxes socials

Les traduccions i revisions lingüístiques aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària i, en tot cas, respectaran els llibres d'estil municipals.

Les publicacions en català i castellà s'hauran de redactar segons l'estratègia de comunicació en línia requerida, guió d'estil i planificació editorial acordada (és necessari contemplar la confecció de l'estratègia SEO i GEO en català i castellà), la redacció de continguts (a partir d'informació base aportada per l'Ajuntament), optimització SEO i GEO i pujada del post a la plataforma (inclou pujada d'imatges, enllaços, negretes i text alt imatges).

Els temes dels articles seran proposats per l'empresa segons l'estratègia de màrqueting en línia i validats pels tècnics municipals de les regidories de Promoció Econòmica i Turisme de Les 3 viles.

La proposta dels post definirà la línia editorial, la planificació de continguts i idiomes d'acord amb els següents

---

Promoció Econòmica, Empresa,  
Comerç, Turisme i Consum

Ítems:

- Especificar la temàtica, prioritzar continguts atemporals i estratègics
- Arxius que han de complementar els posts: imatges i vídeos
- Freqüència de publicació: un post al bloc cada mes en català i castellà. La resta de publicacions a distribuir en el calendari segons l'estratègia que es defineixi.
- Les publicacions a realitzar en anglès i francès seran de continguts d'interès per aquests mercats.

Aquesta proposta es lliurarà als tècnics municipal de Promoció Econòmica i Turisme de Les 3 viles que validaran les principals línies de contingut i el calendari d'execució en una reunió de coordinació.

## **b. Posicionament**

Realització de les actuacions necessàries per millorar la visibilitat, rellevància i rendiment del web en els principals entorns digitals de cerca, mitjançant estratègies de posicionament orgànic.

L'empresa adjudicatària haurà de definir, implementar i executar les accions requerides per garantir l'optimització contínua del posicionament del web, d'acord amb l'estratègia global de continguts i els objectius del servei.

Les actuacions hauran d'incloure, com a mínim:

- Posicionament en motors de cerca (SEO)
- Posicionament en cerques de caràcter local (SEO Local)
- Optimització de la visibilitat en entorns de cerca generativa basats en intel·ligència artificial

### **Posicionament en motors de cerca (SEO)**

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar una estratègia SEO integral orientada a la millora progressiva del posicionament orgànic del web.

Les actuacions inclouran, com a mínim:

#### **SEO On-Page**

- Optimització de paraules clau (keywords)
- Optimització de títols, metadescripcions i etiquetes
- Millora de l'estructura semàntica dels continguts
- Optimització d'URLs i arquitectura del web
- Revisió i optimització de continguts existents
- Millores tècniques vinculades a la indexació, rastreig i rendiment del web

#### **SEO Off-Page**

- Desenvolupament d'estratègies d'enllaçat extern
- Accions orientades a millorar l'autoritat i rellevància del domini
- Millora de la visibilitat orgànica
- Optimització dels indicadors de CTR o taxa de clics en resultats de cerca

---

Promoció Econòmica, Empresa,  
Comerç, Turisme i Consum

Les actuacions SEO hauran d'orientar-se a la millora progressiva d'indicadors com:

- Trànsit orgànic
- Posicionament de continguts i paraules clau estratègiques
- Percentatge de CTR o taxa de clics
- Percentatge de rebot
- Temps de permanència
- Altres indicadors rellevants

### **Posicionament en cerques de caràcter local (SEO Local)**

Atesa la naturalesa territorial del web, l'empresa adjudicatària haurà d'incorporar una estratègia específica de posicionament en cerques geolocalitzades.

Les actuacions hauran d'orientar-se a:

- Millorar la visibilitat del web en consultes de caràcter local.
- Reforçar la presència digital..
- Incrementar el trànsit orgànic qualificat vinculat al territori.
- Potenciar la rellevància dels continguts territorials.

Les actuacions inclouran, com a mínim:

- Optimització de paraules clau geolocalitzades.
- Optimització de continguts amb component territorial.
- Millora de la coherència semàntica local.
- Estratègies de reforç de la rellevància territorial del web.

### **Optimització de la visibilitat en entorns de cerca generativa**

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar actuacions orientades a millorar la recuperabilitat, interpretació i visibilitat dels continguts en assistents i sistemes de cerca basats en intel·ligència artificial.

Les actuacions inclouran, com a mínim:

- Optimització semàntica dels continguts
- Millora de l'estructura informativa i contextual
- Reforç de la claredat, qualitat i fiabilitat del contingut
- Estratègies orientades a facilitar la interpretació dels continguts per sistemes d'IA

### **Consideracions generals del servei**

No s'exigiran garanties de posicionament en resultats concrets dels motors de cerca.

El servei haurà d'orientar-se a la millora progressiva dels indicadors de visibilitat i rendiment orgànic del web, atès que els resultats depenen de factors externs als motors de cerca i al comportament dels usuaris.

Les actuacions de posicionament hauran d'estar alineades amb:

---

Promoció Econòmica, Empresa,  
Comerç, Turisme i Consum

- L'estratègia global de continguts
- Les dades obtingudes mitjançant el sistema d'anàlisi web
- Els objectius definits dins el servei

### **Relació amb els indicadors (KPIs)**

L'avaluació de les actuacions de posicionament es realitzarà mitjançant l'anàlisi d'indicadors clau de rendiment (KPIs), especialment aquells vinculats a la visibilitat, interacció i comportament dels usuaris.

En particular, es considerarà rellevant l'evolució d'indicadors com:

- Trànsit orgànic
- Posicionament de continguts estratègics
- Percentatge de CTR
- Percentatge de rebot
- Temps de permanència
- Taxa de conversió

#### **c. Anàlisi web**

L'empresa adjudicatària serà responsable de revisar, analitzar i interpretar les dades d'anàlisi web, així com de traduir els resultats en informes útils per a la presa de decisions.

L'anàlisi es basarà en el comportament dels usuaris, incloent-hi aspectes com l'origen geogràfic, els fluxos de navegació, els continguts més visitats, les taxes d'abandonament i altres indicadors rellevants.

A partir de les dades obtingudes, es definirà una estratègia digital orientada a resultats, amb objectius com:

- Incrementar el nombre de visites
- Reduir el percentatge de rebot
- Augmentar el temps de permanència al web
- Incrementar el nombre de pàgines visitades
- Altres indicadors de rendiment rellevants

L'empresa haurà de presentar informes executius que incloguin anàlisi, conclusions i propostes d'acció i millora per assolir els objectius establerts.

Trimestralment, es lliurarà un informe amb les següents dades del web:

- Creació de filtres a petició de l'Ajuntament
- Report i seguiment de KPIs (Indicadors Clau de Rendiment) derivats de l'estratègia de màrqueting
- Definició i configuració d'objectius
- Creació i configuració d'esdeveniments
- Elaboració d'informes automàtics a Google Analytics amb enviament periòdic

---

Promoció Econòmica, Empresa,  
Comerç, Turisme i Consum

- Anàlisi de mètriques com: trànsit orgànic, sessions, fonts de trànsit, ubicacions, percentatge de rebot, temps de permanència, etc.
- Objectius de conversions: descàrregues, referències, ubicacions, tipologia d'objectius, pàgines principals, etc.
- Objectius de redireccionament: referències, ubicacions, tipologia d'objectius, pàgines principals, etc.

També es realitzarà el seguiment dels enllaços amb les diferents plataformes de Google.

Adicionalment:

- Anàlisi de les dades relatives al web, per facilitar la incorporació d'informació als informes del SIT
- Coordinació amb el tècnic/a de Promoció Econòmica i Turisme, que facilitarà a l'empresa adjudicatària la definició de les dades a monitorar.

**Es valorarà:**

1. La millora en relació a la quantitat proposada en la creació i edició de continguts textuais, visuals i multimèdia.
2. La millora proposada en quantitat de revisions i actualitzacions d'imatges i fotografies.
3. Millores pel que fa al posicionament en relació al mínim descrit en aquest plec.
4. Altres aportacions que es puguin fer a la secció (per exemple creació periòdica de videos, catàleg virtual, lliurament dels drets del material gràfic, etc).
5. La sostenibilitat i governança de la proposta o l'empresa.
6. Les millores en relació als continguts mínims descrits en aquest lot.

**2.3. Coordinació i supervisió.**

La coordinació general dels treballs correspondrà a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, en representació de Les 3 Viles. De totes formes, qualsevol actuació haurà de ser treballada i validada per la comissió de coordinació tècnica de Turisme contemplada en el conveni de Les 3 viles.

**2.4. Memòria i avaluació del projecte**

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una memòria final que contingui els objectius treballats, les accions desenvolupades i els indicadors qualitius i quantitius, una relació d'incidències, una avaluació global de la tasca realitzada i recomanacions de millora.

**3. EQUIP TÈCNIC REQUERIT**

L'empresa adjudicatària haurà de destinar els mitjans necessaris per a la realització dels serveis descrits en aquests plecs.

Pels lots 1 i 2 es requereix que l'empresa disposi, com a mínim, dels següents perfils:

- 1) **Director de projecte:** serà la persona que respondrà de la qualitat del servei davant l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres. Haurà de tenir un perfil relacionat amb el màrqueting o comunicació o comptar dins l'equip amb com a mínim una persona amb aquest perfil que s'encarregui de l'actualització de continguts.
- 2) **Tècnic web:** serà l'encarregat de les tasques de programació, actualització, creació de noves funcionalitats,

modificacions, reorganització i tasques derivades. Haurà de tenir un perfil d'especialista en informàtica o telecomunicacions.

Pel lot 3 es requereix, com a mínim, una persona responsable del projecte especialista en informàtica o telecomunicacions.

L'empresa adjudicatària desenvoluparà les tasques de planificació i organització encomanades des del seu centre de treball i les reunions es portaran a terme telemàticament o, en cas que siguin presencials, a les oficines municipals de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, Sant Vicenç de Montalt o Caldes d'Estrac, segons s'acordi. Les reunions amb el personal municipal seran normalment en horari de matins. La persona referent del contracte per part de l'empresa adjudicatària es traslladarà al lloc on es realitzin les activitats programades.

Les persones que contracti l'empresa adjudicatària per a l'execució del contracte dependran únicament d'aquesta, a tots els efectes, sense que entre aquesta i l'Ajuntament existeixi cap vincle funcional ni laboral.

L'empresa adjudicatària haurà de dotar la persona interlocutora d'un telèfon mòbil amb internet per tal que pugui fer les gestions necessàries per al correcte desenvolupament del servei i l'Ajuntament hi pugui contactar durant l'execució de les accions de dinamització.

#### **Es valorarà:**

- Coneixements i experiència en el sector turístic
- Experiència en el desenvolupament de projectes similars
- Formació del director de projecte: titulació universitària superior
- Formació del tècnic web: titulació universitària en informàtica, telecomunicacions o titulacions afins.
- Expertesa del tècnic web en la programació de l'entorn Wordpress

## **4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ**

### **4.1. Funcions**

L'adjudicatari del servei, seguint les directrius marcades per l'Ajuntament, haurà de desenvolupar, com a mínim, les accions següents:

- 1) Proposar, coordinar, gestionar i executar les funcions descrites en el punt 2 en coordinació amb la regidoria municipal de Promoció Econòmica i Turisme.
- 2) Coordinació, negociació, contractació i pagament dels diferents serveis descrits en aquest plec que no pugui realitzar directament i que siguin necessaris per al correcte desenvolupament d'aquests.
- 3) Assistir a les reunions amb les regidories municipals de Les 3 viles per a la planificació, definició, execució i seguiment del projecte.
- 4) Elaborar els informes de seguiment periòdics i la memòria de les activitats realitzades a la fi del contracte.

### **4.2. Obligacions de l'adjudicatari**

És obligació dels adjudicataris:

- 1) Respectar els drets dels usuaris reconeguts a les lleis i, especialment pels següents drets:
  - a) Dret a la informació.
  - b) Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals.
  - c) Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra

condició o circumstància personal o social.

- d) Dret a presentar, en qualsevol forma admesa en Dret, reclamacions, queixes o suggeriments relatives al funcionament del servei i a rebre'n una resposta adequada.

2) Elaborar una memòria anual de les activitats realitzades, sens perjudici de les avaluacions de seguiment que es requereixin per part de l'Ajuntament. La memòria es presentarà en el termini d'un mes des de la finalització del contracte. La memòria inclourà les dades des de la primera reunió fins a la darrera acció realitzada.

3) Designar una persona responsable de la coordinació i interlocució del contracte amb el personal municipal. El seguiment es farà periòdicament amb la regidoria de Promoció Econòmica a través de reunions amb la responsable del contracte amb un mínim de 2 h al mes. Aquest interlocutor haurà de tenir un telèfon o correu electrònic de contacte amb un mínim temps de resposta de 24 h, excepte allò establert en el punt 2.2.2. d'aquest plec pel que fa al manteniment del web..

L'adjudicatari cobrirà immediatament les baixes o vacants del seu personal per absència, malaltia o altres contingències i ho comunicarà als responsables municipals en el termini de 24 h.

#### **4.3. Condicions tècniques i de qualitat**

Tots els treballs s'hauran d'executar amb criteris de qualitat professional, respectant la imatge corporativa de la marca Les 3 Viles i garantint l'accessibilitat i usabilitat del web. Els continguts hauran de ser multilingües (català, castellà, anglès i francès) i un llenguatge inclusiu amb perspectiva de gènere.

#### **4.4. Terminis d'execució**

L'execució del contracte es desenvoluparà durant el 2026 i amb els següents terminis:

- Lot 1: 30 de juny de 2026
- Lot 2: 31 de desembre de 2026
- Lot 3: 31 de desembre de 2026

### **5. PREU DEL CONTRACTE**

En relació als punts anteriors i en base a les darreres edicions realitzades de la festa, s'estima que el cost del contracte per una anualitat serà el següent:

#### **Lot 1. Creació d'estructura i continguts de la secció de fires, comerç, gastronomia i restauració del web [visitles3viles.cat](http://visitles3viles.cat)**

<b>Concepte</b>	<b>Despesa</b>
<u>Despeses directes</u>	4.588,17 €
- Coordinació i personal	1.761,68 €
- Contractacions	
Despeses generals (13%)	1.019,11 €

Promoció Econòmica, Empresa,  
Comerç, Turisme i Consum

Benefici industrial (6%)	470,37€
<b>TOTAL</b>	<b>7.839,33 €</b>

## Lot 2. Manteniment de host i servidor dels webs.

Concepte	Despesa
<u>Despeses directes</u>	
- Coordinació i personal	702,33 €
- Contractacions	269,678 €
Despeses generals (13%)	156,00 €
Benefici industrial (6%)	72,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>1.200,00 €</b>

## Lot 3. Definició de l'estratègia digital i sostenible de Les 3 viles i creació de continguts.

Concepte	Despesa
<u>Despeses directes</u>	
- Coordinació i personal	7.729,75 €
- Contractacions	2.967,75 €
Despeses generals (13%)	1.390,89 €
Benefici industrial (6%)	641,29 €
<b>TOTAL</b>	<b>13.200,00 €</b>

## 6. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada inicial de dos (2) anys, amb possibilitat de pròrroga per dos anys més, per períodes anuals i de forma expressa, fins a un màxim de quatre anys (2+1+1).

El contracte es podrà prorrogar i s'acordarà per l'òrgan de contractació, sent obligatòria per a l'empresa contractista, sempre que preavisi amb, almenys, dos mesos d'antelació a l'acabament del termini de durada del contracte. La pròrroga no es produirà, en cap cas, per acord tàcit de les parts.

Els efectes del contracte començaran en la data de la seva formalització, computant-se en aquella data l'inici dels seus efectes i finalitzant en acabar el termini previst de dos anys de contracte, comptabilitzant després la possible pròrroga.

## **7. ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL**

L'empresa contractista s'obliga a contractar una pòlissa de responsabilitat civil per un import mínim de 300.000,00 € per sinistre i any, que cobreixi la responsabilitat civil per tots els accidents, danys i perjudicis que puguin ser ocasionats pels treballs que es realitzin com a conseqüència de la prestació del servei que haurà d'estar en vigor durant tota la durada del contracte.

La pòlissa d'assegurança haurà de cobrir la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei enfront a tercers. En relació amb la pòlissa, l'Ajuntament podrà realitzar controls de la pòlissa contractada per l'empresa contractista, per tal de comprovar l'abast de la seva cobertura i la seva permanent vigència.

L'empresa contractista estarà obligada a lliurar també al responsable del contracte còpia de les pòlisses i de l'últim rebut de pagament, a l'inici del contracte i, en el termini màxim d'un mes, de les possibles modificacions i/o renovacions d'aquesta pòlissa.

## **8. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS**

L'empresa adjudicatària informará a l'Ajuntament sobre la valoració de riscos laborals dels llocs de treball corresponents als serveis objecte del contracte, així com els certificats de formació i informació i de vigilància de la salut dels seus personal degudament signats.

L'empresa adjudicatària es compromet a rebre informació del Pla de riscos laborals establert al Pla d'autoprotecció municipal, així com complir tots els punts del Pla i es responsabilitzarà del seu compliment.

L'empresa adjudicatària i tot el seu personal està obligat a complir amb els preceptes de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals vigent i amb els protocols de treball que a tal fi estableixi l'Ajuntament. Haurà d'actuar d'acord amb el que preveu el Pla d'autoprotecció davant qualsevol situació d'emergència, tenint en compte l'organització i control en l'evacuació de les persones.

## **9. TRACTE AMB PERSONES, CLIENTELA I CIUTADANIA**

Les persones treballadores assignades per l'adjudicatària en la prestació del servei tindran sempre un tracte respectuós amb els altres persones treballadores de l'esdeveniment i amb la ciutadania en general, així com amb les companyies, clientela o persones vinculades a qualsevol acte que organitzi o estigui involucrada amb l'organització de l'esdeveniment i l'Ajuntament. En cas contrari es comunicarà a l'empresa adjudicatària perquè prengui les mesures oportunes.

## **10. NORMATIVA SECTORIAL APLICABLE**

- Decret 75/2020, de 4 d'agost, de Turisme de Catalunya
- Llei 7/1985 reguladora de les bases de règim local
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refòs de la Llei municipal i de règim local de Catalunya
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, per al qual s'aprova el Text Refòs de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya

---

Promoció Econòmica, Empresa,  
Comerç, Turisme i Consum

- Decret legislatiu 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals
- Llei Orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals
- Reglament (UE) 2016/679 (RGPD)
- Llei 34/2002, d'11 de juliol, dels serveis de la societat de la informació i del comerç electrònic
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic
- Directiva (UE) 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell, de 26 d'octubre de 2016, sobre l'accessibilitat dels llocs web i de les aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes del sector públic.
- Reial Decret 112/2018 sobre accessibilitat als llocs web i aplicacions per a dispositius
- Decret 209/2023 de 28 de novembre (Codi d'Accessibilitat de Catalunya), on hi figuren moltes indicacions pels serveis a la ciutadania