

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL SERVEI DE CREACIÓ I MANTENIMENT DE LES PÀGINES WEBS CORPORATIVES DEL CONSELH GENERAL D'ARAN I ALTRES ORGANISMES DEPENDENTS

CSV: a4475499-a46c-45cc-8e98-d1e016c87b16
Aquest document és document electrònic segons l'article 27 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre. La seva autenticitat pot ser comprovada a l'adreça <https://www.seu-e.cat/web/consellgeneraudaran/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/validacio-de-documents-186>



Contingut

1	INTRODUCCIÓ	4
2	OBJECTIUS I ABAST DEL CONTRACTE	5
2.1	OBJECTIUS	5
2.2	ABAST	5
2.2.1	Serveis	5
2.2.2	Organismes	6
2.2.3	Pàgines web	6
3	DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL	9
4	REQUERIMENTS GENERALS	10
4.1	ADEQUACIÓ A LES NECESSITATS	10
4.2	ADEQUACIÓ I EVOLUCIÓ TECNOLÒGICA	10
4.3	MODEL ORGANITZATIU I DE RELACIÓ	11
4.3.1	Model organitzatiu per part de l'adjudicatari	11
4.3.2	Disponibilitat del personal tècnic del Conselh	12
4.4	PLANIFICACIÓ I FASES DEL CONTRACTE	12
4.5	FASE D'IMPLANTACIÓ	13
4.5.1	Model organitzatiu	14
4.5.2	Elaboració del pla d'implantació	14
4.5.3	Consultoria i definició de parametritzacions	15
4.5.4	Disseny	15
4.5.5	Renovació tecnològica	16
4.5.6	Implementació de les pàgines web	16
4.5.7	Migració	17
4.5.8	Integració	17
4.5.9	Proves i validació	17
4.5.10	Documentació	17
4.6	FASE D'EXPLOTACIÓ	17
4.6.1	Model organitzatiu	18
4.6.2	Serveis d'atenció a l'usuari	18
4.6.3	Manteniment preventiu	18
4.6.4	Manteniment correctiu	19
4.6.5	Manteniment evolutiu	19
4.6.6	Informes d'explotació	20
4.6.7	Accés a informació estadística	20
4.6.8	Optimització en motors de cerca SEO	20
4.7	FASE DE DEVOLUCIÓ	21
4.7.1	Transferència de la informació	21
4.7.2	Elaboració del pla de devolució	21
4.8	ASPECTES LINGÜÍSTICS	21
4.9	NORMATIVA I LEGALITAT VIGENT	22
5	REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS	23
5.1	REQUERIMENTS TÈCNICS	23
5.1.1	Infraestructura i serveis cloud	23
5.1.2	Plataforma de gestió de continguts	25
5.2	PÀGINES WEB	25
5.2.1	Pàgines web principals	25

5.2.2	Seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques.....	26
5.2.3	Fitxes tècniques.....	26
5.2.4	Readaptació del disseny.....	26
5.3	MÒDULS I FUNCIONALITATS.....	27
5.3.1	Notícies.....	27
5.3.2	Enquestes.....	28
5.3.3	Directorí / Llistat.....	30
5.3.4	Repositori de documentació.....	31
5.3.5	Bloc i articles.....	31
5.3.6	Contacte.....	32
5.3.7	Mapes.....	32
5.3.8	Agenda.....	33
5.3.9	Visites virtuals.....	35
5.3.10	Subscripcions.....	36
5.3.11	Xarxes socials.....	36
5.3.12	Enllaços a altres pàgines web.....	37
5.3.13	Àrea privada.....	37
5.3.14	Assistent virtual.....	39
5.4	INTEGRACIONS.....	41
5.5	SERVEI DE WEBMASTER.....	42
5.5.1	Model de servei de webmaster.....	42
5.5.2	Tasques de gestió.....	42
5.5.3	Tasques de formació.....	43
6	PLA DE QUALITAT.....	44
7	MODEL DE PROPOSTA.....	46
	ANNEX I: MIGRACIÓ PÀGINES WEB.....	47

Confidencialitat

La informació continguda en aquest Plec només pot ser utilitzada per a elaborar les ofertes del present procediment. Queda expressament prohibida qualsevol altre utilització. La prerrogativa de confidencialitat s'estendrà a l'empresa adjudicatària en l'execució de les activitats objecte d'aquest procediment.

1 Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques conté les especificacions i requeriments tècnics del Conselh Generau d'Aran, en endavant el Conselh, del servei de creació i manteniment de les pàgines webs del Conselh i els organismes dependents. En aquesta línia, s'especifiquen les seccions, subseccions, subscripcions i xarxes socials entre altres, de les pàgines web i els serveis cloud requerits així com els serveis associats a la posada en marxa, explotació i manteniment del conjunt.

Tanmateix, també s'inclouen els requeriments tècnics del servei de Webmaster que serà l'encarregat de l'actualització dels continguts de les pàgines web abast de la present licitació.

Els capítols a continuació inclouen una descripció de la situació actual així com els requeriments tècnics generals aplicables i els requeriments tècnics específics de la present contractació.

2 Objectius i abast del contracte

2.1 Objectius

Els objectius principals del procediment són els següents:

1. Crear, renovar i redissenyar, si s'escau, tecnològicament les pàgines web del Conselh i dotar a aquest, així com als organismes dependents, de pàgines web amb allotjament al cloud, incloent tot els serveis associats de consultoria prèvia, implantació, explotació, suport als usuaris, manteniment i els propis serveis d'allotjament cloud.
2. Garantir l'evolució tecnològica del conjunt de pàgines web coherent amb l'evolució del mercat i l'aparició de noves necessitats per part del Conselh.
3. Garantir l'adaptació permanent als requeriments legals existents durant tota la vigència del contracte.
4. Millorar les prestacions i funcionalitats del conjunt de la solució.
5. Adequar les prestacions i funcionalitats a les necessitats del Conselh i garantir les futures modificacions o ajustos que es requereixin durant el contracte.

2.2 Abast

2.2.1 Serveis

L'abast del present procediment inclou:

6. Serveis de consultoria durant la fase d'implantació que permetin definir les funcionalitats, configuracions i parametritzacions de les pàgines webs.
 1. Anàlisi i conceptualització de les noves pàgines webs.
 2. Disseny funcional i gràfic. A l'Annex I es detallen les necessitats de les diferents pàgines web a nivell de disseny, on s'inclouen dos casos:

Readaptació del disseny actual.

Implementar el nou disseny.

7. Serveis d'implantació, incloent les tasques de definició de funcionalitats, configuracions, parametritzacions, proves, formació als usuaris, etc.
 1. Desenvolupament, maquetació i implementació sobre el gestor de continguts triat.
 2. Renovació tecnològica de les pàgines webs a redissenyar.
 3. Migració de la informació de les pàgines web que ja existeixin actualment.
 4. Integració amb les diferents fonts d'informació. Revisió, optimització i càrrega de continguts.
 5. Traducció als diferents idiomes.
 6. Instal·lació i proves als servidors.
8. Serveis d'explotació i manteniment preventiu, correctiu i evolutiu, incloent els serveis d'atenció a l'usuari.
 1. Serveis de manteniment
 2. Realització de documentació
 3. Accés a informació estadística.
 4. Optimització en motors de cerca SEO.
9. Serveis cloud per l'allotjament de les diferents pàgines web.
10. Serveis de webmaster

1. Serveis de formació
2. Serveis de gestió

2.2.2 Organismes

Quant a organismes, l'abast del procediment contempla:

- Conselh Generau d'Aran
- Organismes dependents

2.2.3 Pàgines web

La classificació tècnica i definició formal de cada tipologia de pàgina web (web independent de nova creació, web independent existent amb readaptació, secció sense entitat pròpia i fitxa tècnica) es desenvolupa a l'apartat 5.2 del present Plec, formant part integrant de la definició de l'objecte del contracte.

2.2.3.1 Creació i manteniment de les pàgines web principals

Creació i manteniment de les següents pàgines web i la fita durant la qual s'hauran de realitzar:

- Conselh Generau d'Aran (Web principal) - Fita 1
11. Departament de Governacion, Innovacion, Economia e Torisme - Torisme (Web principal) - Fita 2
 12. e-Commerce (Web principal) - Fita 1
 13. Departament de Cultura e Lengua - Musèus e Promocion culturau (Web principal)- Fita 3
 14. Departament d'Igualtat, Salut e Benèster - Joenessa (Web principal) - Fita 3
 15. Departament de Coneishement - ETEVA (Web principal) - Fita 3
 16. Departament d'Espòrts - Espòrts (Web principal) - Fita 3
 17. Departament de Promocion economica, Comèrc e Mobilitat - Productes Val d'Aran - Agroalimentacion (Web principal) - Fita 3

A l'apartat 5.2.1 es defineixen els requeriments tècnics d'aquestes pàgines webs.

2.2.3.2 Creació i manteniment de seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques

La creació i manteniment de les següents fitxes tècniques i seccions d'àrees dins de la web del Conselh, totes incloses a la fita 1:

18. Departament de Cultura e Lengua - Patrimoni Culturau (Secció de la web del Conselh)
19. Departament de Cultura e Lengua - Arxiu (Secció de la web del Conselh)
20. Departament de Joenessa, Igualtat e Inclosion Sociau- Igualtat - Immigració (Secció de la web del Conselh)
21. Departament de Joenessa, Igualtat e Inclosion Sociau - SIAH (Secció de la web del Conselh)
22. Departament de Governacion, Innovacion, Economia e Torisme - Administracion Publica (Secció de la web del Conselh)
23. Departament de Territori, Paisatge e Cambi Climatic - Agriculutra (Secció de la web del Conselh)
24. Departament de Territori, Paisatge e Cambi Climatic - Ramaderia (Secció de la web del Conselh)

25. Departament de Territòri, Paisatge e Cambi Climatic - Miei Naturau (Secció de la web del Conselh)
26. Departament de Territòri, Paisatge e Cambi Climatic- Gestion Forestaus (Secció de la web del Conselh)
27. Departament de Territòri, Paisatge e Cambi Climatic - Paisatge (Secció de la web del Conselh)
28. Departament de Territòri, Paisatge e Cambi Climatic - Meteorologia (Secció de la web del Conselh)
29. Departament de Gestion Ambientau e Transicion Energetica - Tractament de Residus (Secció de la web del Conselh)

A l'apartat 5.2.2 es defineixen els requeriments tècnics d'aquestes pàgines webs.

2.2.3.3 Creació i manteniment de fitxes tècniques

La creació i manteniment de les següents fitxes tècniques d'àrees dins de la web del Conselh, totes incloses a la fita 1:

30. Departament de Cultura e Lengua - Promocion culturau
31. Departament de Pompièrs-Emergències -Escandiment de Huecs
32. Departament de Pompièrs-Emergències -Proteccion civila
33. Departament de Governacion, Innovacion, Economia e Torisme - Administracion publica
34. Departament de Governacion, Innovacion, Economia e Torisme - Transparència
35. Departament de Governacion, Innovacion, Economia e Torisme - Urbanisme e Planejament
36. Departament de Governacion, Innovacion, Economia e Torisme- Governacion e Relacions damb es Ajuntaments e Entitats Municipaus Descentralizades
37. Departament de Governacion, Innovacion, Economia e Torisme - Economia e Finances
38. Departament de Governacion, Innovacion, Economia e Torisme - Pressupòsti
39. Departament de Governacion, Innovacion, Economia e Torisme - Aucupacion
40. Departament de Governacion, Innovacion, Economia e Torisme - Societat dera Informacion
41. Departament de Promocion economica, Comèrç e Mobilitat - Comèrç
42. Departament de Promocion economica, Comèrç e Mobilitat - Consum
43. Departament de Promocion economica, Comèrç e Mobilitat - Gastronomia
44. Departament de Promocion economica, Comèrç e Mobilitat - Artesania
45. Departament de Promocion economica, Comèrç e Mobilitat - Transpòrt
46. Departament de Promocion economica, Comèrç e Mobilitat - Promocion Economica
47. Departament de Promocion economica, Comèrç e Mobilitat - Industria e empresa
48. Departament de Territòri, Paisatge e Cambi Climatic - Sanejament d'Aigües
49. Departament de Territòri, Paisatge e Cambi Climatic - Òbres e servicis
50. Departament de Gestion Ambientau e Transicion Energetica - Transicion energètica
51. Departament de Gestion Ambientau e Transicion Energetica - Bioeconomia
52. Departament d'Abitatge e Agenda Urbana - Viuenda
53. Departament d'Abitatge e Agenda Urbana - Sostenibilitat
54. Departament d'Abitatge e Agenda Urbana - Desenvolopament Territoriau
55. Departament de Coneishement - Ensenhament

56. Departament de Coneishement - Coneishement e Formacion
A l'apartat 5.2.3 es defineixen els requeriments tècnics d'aquestes pàgines webs.

2.2.3.4 **Readaptació del disseny, manteniment i hosting**

La readaptació del disseny, manteniment i hosting de les següents pàgines webs, totes incloses a la fita 4:

- 57. Departament de Cultura e Lengua - Política Lingüística (Web principal)
- 58. Departament d'Igualtat, Salut e Benèster - Salut (Web principal)
- 59. Departament de Pompièrs-Emergències - Emergències (Web principal)
- 60. Departament de Governacion, Innovacion, Economia e Torisme - Hub Innovacion (Web principal).
- 61. Departament de Territòri, Paisatge e Gestion ambientau - Permissi de Caça

A l'apartat 5.2.45.2.3 es defineixen els requeriments tècnics d'aquestes pàgines webs.

▪

3 Descripció de la situació actual

El Conselh Generau d'Aran disposa actualment d'una sèrie de pàgines web per prestar els serveis necessaris al Conselh i els organismes dependents.

Les pàgines web del Conselh representen un canal de comunicació dels serveis públics. Aquesta comunicació digital permet l'aproximació i un valor afegit de personalització l'oportunitat de que la ciutadania pugui comunicar-se amb l'administració.

Actualment el Conselh compta amb les pàgines web definides a l'apartat 2.2. Tal com s'indica a l'apartat, es requereix hi ha diferents casuístiques respecte els serveis que caldrà realitzar per cadascuna de les pàgines.

A nivell de volumetria, les pàgines webs del Conselh ocupen una capacitat d'emmagatzematge de:

- 62. 10 GB en bases de dades
- 63. 10 GB en fitxers

El llistat de dominis de les pàgines webs del Conselh es pot trobar a l'Annex I.

Per altra banda, el Conselh disposa de la suite Office.

4 Requeriments generals

A continuació es detallen els requeriments aplicables als serveis objecte del present plec de prescripcions tècniques.

4.1 Adequació a les necessitats

El Conselh així com les seves necessitats, són dinàmiques i poden esdevenir-se diferents escenaris:

64. Adaptació als nous requeriments legals durant la vigència del contracte.
65. Requeriments específics per a incorporar noves funcionalitats.
66. Necessitats específiques per a la ciutadania.
67. Situacions d'emergència que poden requerir de funcionalitats addicionals.
68. Increment del número de visites a les pàgines webs del Conselh.
69. Increment de la capacitat d'emmagatzematge per allotjar les pàgines web.

Per tant, la configuració inicial i dimensionament pot ser modificat pel Conselh en funció de les seves necessitats en el transcurs de la durada del contracte. L'adjudicatari ajustarà les pàgines web a cada situació.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de contemplar el cost econòmic de tota aquella infraestructura necessària per a la prestació del servei, tenint en compte que el dimensionament necessari pot variar en funció dels usuaris que necessitin fer ús de la solució i dels serveis que s'hi pugin afegir.

4.2 Adequació i evolució tecnològica

El mercat del desenvolupament de pàgines web és un mercat que evoluciona tecnològicament i funcionalment molt ràpid, per tant és necessari garantir la continuïtat dels serveis contractats en el present procediment, ja que d'ells en depèn l'operativa diària del Conselh.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de garantir que els canvis legislatius que puguin entrar en vigor durant la durada del contracte i que afectin als serveis proposats, seran implementats dins de la solució per tal de donar total compliment al marc legal.

Per altra banda, la infraestructura que suporta la solució proposada pel licitador, que en cap cas es trobarà dins de les seues del Conselh, haurà de garantir el correcte funcionament del servei així com l'evolució tecnològica de la infraestructura per tal de suportar les possibles futures ampliacions dels recursos necessaris. Aquest procés d'actualització es realitzarà de forma transparent pel Conselh.

Finalment, es requereix per part de l'adjudicatari una actitud proactiva permanent durant tota la durada del contracte. Aquesta actitud proactiva ha de garantir els següents aspectes:

70. Informar al Conselh dels nous serveis o funcionalitats que puguin ser d'interès.
71. Proposar accions proactives orientades a la millora de les funcionalitats i/o operació de la solució.
72. Actualització i implementació de noves versions, canvis funcionals, millores, etc.

Totes les accions proactives hauran de ser notificades prèviament al Conselh i validades per aquest.

4.3 Model organitzatiu i de relació

4.3.1 Model organitzatiu per part de l'adjudicatari

Els licitadors hauran de contemplar en les seves propostes la implantació d'un model organitzatiu del servei que, com a mínim, contempli la següent estructura i definició de perfils:

73. Director del servei: Màxim responsable del servei per part de l'adjudicatari i màxim nivell d'interlocució amb el Conselh. Les seves responsabilitats principals són:
 1. Interlocució amb els responsables del Conselh.
 2. Màxim nivell d'escalat de l'adjudicatari. Anàlisi d'incidències i proposta d'accions correctores.
 3. Responsable de la definició organitzativa del servei.
 4. Seguiment intern del servei i identificació d'accions de millora.
 5. Supervisió del recursos assignats al servei.
 6. Elaboració de la documentació de seguiment per al Comitè de Direcció del servei.
 7. Assistència al Comitè de Direcció del servei.
74. Tècnic coordinador del servei/ Webmaster: Responsable del dia a dia del servei i de la coordinació de la resta de recursos assignats al servei. Les seves responsabilitats principals es detallen a continuació:
 1. Interlocució amb els recursos del Conselh que gestionen les eines d'administració electrònica.
 2. Primer nivell d'escalat de l'adjudicatari.
 3. Seguiment del dia a dia del servei.
 4. Supervisió de la resta de tècnics assignats al servei ja sigui de forma permanent o puntual.
 5. Elaboració de la documentació de seguiment per al Comitè de Seguiment del servei.
 6. Assistència al Comitè de Seguiment i al Comitè de Direcció si així es requereix.
 7. Serveis de Webmaster
75. Tècnics del servei: Tècnics operatius del servei.
 1. Les seves responsabilitats principals seran el desenvolupament de les tasques associades al servei segons els requeriments establerts al present procediment.
 2. Assistència al Comitè de Seguiment i al Comitè de Direcció del servei, en cas que així es requereixi de forma específica.

Els licitadors detallaran a les seves propostes l'organització i recursos proposats.

Respecte al model de relació i seguiment, els licitadors hauran de contemplar en les seves propostes l'establiment i realització dels següents comitès:

76. Comitè de Direcció del servei:
 1. Assistència dels responsables del Conselh
 2. Assistència del Director del servei per part de l'adjudicatari.
 3. Entrega i revisió de l'informe executiu de seguiment.
 4. Revisió dels aspectes rellevants de l'informe executiu de tal manera que s'identifiquin les criticitats i riscos, avaluació de problemes, etc.
 5. Presa de decisions i accions de millora derivada de l'anàlisi de l'informe executiu.
 6. Elaboració de l'acta del Comitè de Direcció.

7. Reunions presencials de periodicitat segons la fase del contracte i segons s'acordi amb el Conselh i/o necessitats del Conselh.
77. Comitè de Seguiment del servei:
 1. Assistència del responsable del servei objecte del contracte per part del Conselh.
 2. Assistència del Director del servei per part de l'adjudicatari, si es considera necessari.
 3. Assistència del Tècnic coordinador per part de l'adjudicatari.
 4. Assistència dels tècnics del servei per part de l'adjudicatari, si es considera necessari.
 5. Revisió de les activitats realitzades des del darrer comitè de seguiment, problemàtiques, aspectes crítics, etc.
 6. Elaboració de l'acta del comitè de seguiment.
 7. Reunions presencials de periodicitat segons la fase del contracte i segons s'acordi amb el Conselh i/o necessitats del Conselh.

Per part del Conselh, es designaran els/les responsables corresponents segons:

78. Responsable funcional de la solució (el/la Tècnic/a que designi el Conselh en la fase d'implantació).
79. Responsable del contracte (Tècnic/a del Conselh).
80. Delegat/da de comunicacions (Tècnic/a del Conselh que autoritza la pujada de continguts).
81. Tècnics/ques del Conselh (Tècnics/ques generadors de continguts).

Hi haurà perfils que variaran per cada web en funció de l'organisme gestor de cadascuna. D'aquesta manera, els interlocutors variaran per cada pàgina web i aquests seran presentats per part del Conselh al principi de la implantació.

4.3.2 Disponibilitat del personal tècnic del Conselh

Per raons particulars subjectes a la distribució de la jornada laboral del personal del Conselh, només es pot garantir la disponibilitat del mateix entre les 8h i les 15h.

Aquesta jornada laboral no exclou que l'adjudicatari pugui i/o hagi de realitzar activitats fora de l'horari indicat. En aquest sentit, s'acordarà un calendari específic per aquelles actuacions programades que requereixen suport del personal del Conselh fora de l'horari anteriorment esmentat, especialment en tasques amb possible impacte en els usuaris finals.

4.4 Planificació i fases del contracte

La planificació prevista per a l'execució del present contracte es divideix en tres frases:

82. Fase d'implantació.
83. Fase d'explotació.
84. Fase de devolució.

Aquesta fase d'implantació, tindrà una sèrie de fites que hauran de ser complertes per part de l'adjudicatari. Aquestes fites són:

85. Fita 1: Implantació de la web del Conselh; seccions i fitxes d'àrea d'aquesta, i eCommerce.
86. Fita 2: Implantació de la web de Turisme del Conselh
87. Fita 3: Implantació de les pàgines webs que cal crear de nou
88. Fita 4: Implantació de les pàgines webs que cal redissenyar i implementació dels mòduls d'assistent virtual

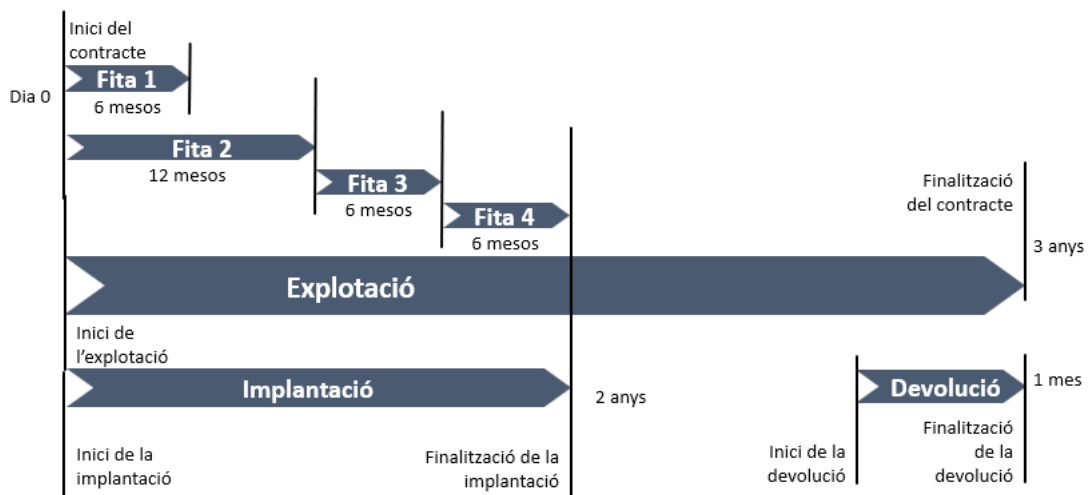
La llargada de cada fita serà de 6 mesos, excepte en el cas de la fita 2 que durarà 12 mesos. En els casos de les fites 3 i 4, la prioritat de la implantació de les pàgines web serà pactat entre Conselh i l'adjudicatari.

La fase d'explotació comença des del dia de la signatura del contracte amb els serveis d'explotació sobre les pàgines webs enumerades a l'apartat 2.2.3.4 i s'anirà incorporant progressivament per a la resta de pàgines web a mesura que siguin implantades i acceptades.

A l'annex I s'indica a quina fita s'haurà d'entregar cada web.

La implementació del mòdul d'assistent virtual es preveu durant la Fita 4, atès que actualment no és tècnicament viable la seva implantació en tots els idiomes requerits. El seu desplegament quedarà condicionat a la disponibilitat tecnològica que permeti garantir el correcte funcionament en aranès, català i castellà. Tal com es comenta a l'apartat 4.5.3 serà a la fase de consultoria on s'indicarà a quines pàgines webs s'implementarà aquesta funcionalitat, orientativament serà en unes 10 pàgines web.

La il·lustració a continuació identifica la durada prevista per a cadascuna de les fases que el licitador haurà de tenir en compte en les seves propostes:



Il·lustració 1: Fases del contracte

Els apartats a continuació detallen la metodologia i les tasques associades per a cadascuna de les fases anteriors.

4.5 Fase d'implantació

L'adjudicatari haurà de realitzar, en funció de la pàgina web, les següents fases de la implantació:

89. Quant a les pàgines web indicades a l'apartat 2.2.3.1 Creació i manteniment de les pàgines web de l'abast, l'adjudicatari haurà de realitzar totes les fases de la implantació.
90. Quant a les pàgines web indicades a l'apartat 2.2.3.2 Creació i manteniment de les seccions del Conselh i fitxes tècniques de l'abast, l'adjudicatari haurà de realitzar totes les fases de la implantació.
91. Quant a les pàgines web indicades a l'apartat 2.2.3.3 Creació i manteniment de les fitxes tècniques de l'abast, l'adjudicatari haurà de realitzar totes les fases de la implantació tot i que en aquest cas, tal com es definirà més endavant, el desenvolupament de les diferents fases serà molt senzill.

92. Quant a les pàgines web indicades als apartats 2.2.3.4 Readaptació del disseny, manteniment i hosting l'abast, l'adjudicatari haurà de realitzar les fases de Disseny (readaptant l'actual), Renovació tecnològica, la Migració, la Integració i les Proves i validació.

L'adjudicatari haurà de prestar els serveis d'allotjament al cloud de totes les pàgines webs definides dins el present procediment.

Aquesta fase anirà regida per la calendarització feta a l'apartat 4.4.

4.5.1 Model organitzatiu

El model organitzatiu durant la fase d'implantació complirà amb els requeriments indicats a l'apartat 4.3, si bé la periodicitat dels Comitès de Seguiment i de Direcció s'ajustaran per tal de garantir el seguiment periòdic eficient durant aquesta fase de desplegament.

De forma general, es contempla:

93. Comitè de Direcció del servei:

1. Reunions presencials de periodicitat mensual i/o necessitats del Conselh.

94. Comitè de Seguiment del servei:

1. Reunions presencials de periodicitat quinzenal i/o necessitats del Conselh.

4.5.2 Elaboració del pla d'implantació

El pla d'implantació detallat, del conjunt de la solució objecte del present plec, es definirà un cop adjudicat el present procediment. En aquest sentit, els licitadors han de garantir que en cas de resultar adjudicatari desenvoluparan el pla d'implantació segons els següents requeriments:

95. Definició dels equips de treball durant la fase d'implantació. L'adjudicatari haurà de definir el seu equip de treball, així com aconsellar al Conselh per tal de definir l'equip de treball adient que formarà part de cadascuna de les fases.

96. Redacció del pla d'implantació, que contempli com a mínim els següents aspectes:

1. Recopilació i revisió de la informació de detall necessària per a la definició d'usuaris, perfils i rols.
2. Detall de l'arquitectura proposada que suportarà la solució amb especial atenció en la localització des d'on el proveïdor prestarà el servei així com els aspectes de seguretat i recuperació de la informació.
3. Detall de l'anàlisi i conceptualització de les noves pàgines webs i del disseny funcional i gràfic de cadascuna de les pàgines a implementar.

Detall de les funcionalitats a implementar.

Detall de les configuracions a aplicar.

Detall de les parametritzacions a aplicar.

4. Detall de les tasques relacionades amb la implementació.

Desenvolupament, maquetació i implementació sobre el gestor de continguts triat.

Integració amb les diferents fonts d'informació.

Revisió, optimització i càrrega de continguts.

Traducció als diferents idiomes.

5. Detall del pla de proves a realitzar.
6. Detall del pla de formació a realitzar.

7. Planificació calendaritzada de tasques detallada de com abordar la implantació, fases, activitats, durades, activitats predecessores, riscos, etc.
97. Aprovació del pla d'implantació per part del Conselh.
98. Rectificació del pla d'implantació si així s'escau i entrega del pla d'implantació definitiu al Conselh, que s'entregarà amb entrada via Registre i s'annexarà al contracte.
99. Inici i desenvolupament del pla d'implantació per a la posada en funcionament dels serveis contractats, incloent el pla de proves i la formació definida.
100. Acceptació de la implantació i inici dels serveis d'explotació si així es requereixen. Les implantacions no acceptades no podran ser explotades.

4.5.3 Consultoria i definició de parametritzacions

La fase d'implantació de la solució contemplarà una fase inicial en que l'adjudicatari realitzarà el servei de consultoria prèvia i definició de les funcionalitats, configuracions i parametritzacions a implementar. Aquesta fase inicial per cadascuna de les pàgines webs mai serà superior al 20% del temps total de la fita per realitzar la implantació.

La parametrització de cadascuna de les pàgines ha de permetre el correcte funcionament segons els requeriments detallats al present plec. S'haurà de contemplar també la informació recollida durant aquesta fase i que ha de garantir la correcta funcionalitat de la solució.

La consultoria i parametrització de la solució ha de tenir en compte, com a mínim, les següents accions:

101. Recopilació de la informació necessària, a banda, dels aspectes tècnics detallats al present plec.
102. Identificació de les necessitats, requeriments i condicionants específics del Conselh.
103. Identificació dels mòduls i funcionalitats necessàries per la implantació de les noves pàgines webs amb els condicionants del Conselh.
104. Revisió i anàlisi del model proposat conjuntament amb el Conselh i realització dels ajustos finals acordats en la implantació proposada.
105. Parametrització i configuració de les funcionalitats.

A nivell més concret, aquesta consultoria també servirà per definir les subfases d'anàlisi i conceptualització i la de disseny gràfic.

Quant a la subfase d'anàlisi i conceptualització, s'inclouran:

106. Disseny de l'arquitectura i conceptualització de les noves pàgines webs.
107. Organització del contingut, menús i pàgines pensant en satisfer les necessitats dels usuaris i les peculiaritats dels diferents entorns de lectura.
108. Disseny de base i definició de formats.
109. Anàlisi de l'arquitectura de dades requerida i requerida per les integracions, sincronitzacions i migracions o enllaços amb altres plataformes.
110. Anàlisi de la migració des de les antigues pàgines web i avaluació de les migracions.
111. Avaluació de la migració i elaboració del pla de redireccionaments web.

4.5.4 Disseny

En aquesta fase de la implantació, l'adjudicatari haurà de presentar 3 dissenys finals personalitzats per la web perquè el Conselh esculli el que serà implantat. El Conselh estipularà unes línies de disseny i premisses per desenvolupar aquests dissenys. Aquests dissenys es faran sobre la web del Conselh i el que sigui escollit serà implantat a totes les pàgines. Tant les que tenien versió anterior com les que no hauran d'adaptar-se a aquest disseny. El disseny estructural serà el mateix per totes les pàgines web i canviarà el logotip, els colors, les iconografies...

És necessari que es puguin implantar tots els continguts i funcionalitats definits al present plec i que el disseny no sigui limitant per dur a terme la implantació d'aquests.

En el cas que, cap dels dissenys proposats complís els requeriments de disseny marcats pel Conselh, l'adjudicatari n'hauria de presentar un quart.

Abans de continuar amb els treballs relacionats amb aquesta fase de la implantació, el Conselh haurà de validar el disseny escollit.

En aquesta fase, s'inclourà:

112. Anàlisi de les identitats corporatives del Conselh i la seva adaptació a les pàgines web seguint els criteris definits en el present plec.
113. Disseny de les peces interactives específiques necessàries com visualitzadors, línies de temps...
114. Realització d'un mínim de 3 sessions fotogràfiques i vídeos per generar el contingut audiovisual dels nous dissenys.
115. En aquest sentit, es valoraran les propostes dels licitadors que millorin els requeriments mínims d'aquesta fase de disseny, aportant noves propostes, accions específiques, etc.
116. Maquetació dels continguts de les pàgines web facilitats pel Conselh.

El disseny de les pàgines haurà de ser responsive, multidispositiu i totalment operable des de dispositius mòbils.

4.5.5 Renovació tecnològica

Aquesta fase de renovació tecnològica es durà a terme únicament amb aquelles pàgines webs que es requereix de readaptació del disseny. Aquesta fase ha d'incloure:

117. Actualització de les plantilles de les diferents pàgines web.
118. Actualització dels plugins de les diferents pàgines web.
119. Actualització del gestor de continguts de les diferents pàgines web.

4.5.6 Implementació de les pàgines web

Aquesta fase d'implementació té com a objectiu el desplegament de les pàgines web a partir del gestor de continguts que permeti al Conselh l'actualització del contingut. Aquesta fase ha d'incloure:

120. Implementació de les pàgines sobre un gestor de continguts CMS amb els requeriments definits a l'apartat 5.1.2.
121. Implementació de les noves pàgines web sobre el sistema de gestió de continguts.
122. Integració i aplicació del disseny gràfic sobre el CMS.
123. Desenvolupament de la integració de dades i connexió amb plataformes externes.
124. Instal·lació de desenvolupaments i implementacions.

125. Estudi inicial, configuració i etiquetatge SEO durant la implantació de les diferents pàgines web.
126. Compliment de tota la legislació vigent a nivell d'accessibilitat, norma UNE 139803:2012 i del "Reial Decret 1112/2018 sobre "accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic", complint així amb la versió més recent de l'EN 301 549, actualment equiparada al nivell AA de l'estàndard internacional WCAG 2.1. que defineix les directrius d'accessibilitat per al contingut web.

4.5.7 Migració

L'adjudicatari haurà de realitzar, com a mínim, la migració de les dades de les pàgines web actuals a les noves pàgines, per tal de garantir que es continua treballant sense cap pèrdua d'informació, traçabilitat, etc. Per tant, la migració de la informació és una condició indispensable per a l'entrada en servei de les noves pàgines web. A l'Annex I s'indica les pàgines web a migrar.

4.5.8 Integració

A banda, els licitadors han de preveure i contemplar les integracions entre les eines indicades a l'apartat 5.4 relacionades amb l'administració electrònica.

4.5.9 Proves i validació

L'adjudicatari haurà de realitzar les proves de funcionament que verifiquin i garanteixin la correcta parametrització i integració de la solució, així com el seu pas a explotació.

Correrà per compte de l'adjudicatari el disseny i realització de tots els jocs de prova necessaris per tal de garantir la correcta operació de la solució tal com la comprovació de les diferents interaccions entre elements de la pàgina i les diferents integracions.

4.5.10 Documentació

És necessari documentar de forma exhaustiva totes les implementacions realitzades sota l'abast del present plec. La documentació ha d'incloure, com a mínim:

127. Memòria tècnica de les implementacions, incloent el detall de les parametritzacions i configuracions efectuades durant la implantació.
128. Manuals d'operació i funcionament bàsic per a l'operativa diària dels usuaris.
129. Documentació associada al pla de formació.
130. Procediments de pla de proves, resultats i acceptació de la solució.
131. Documentació associada al model d'operació i manteniment.

4.6 Fase d'explotació

L'adjudicatari haurà de realitzar el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu d'algunes de les pàgines web definides a l'abast, sent-ne la seva responsabilitat i assumint-ne el seu cost. Totes les despeses derivades d'aquest apartat (manteniments, informes, optimització SEO...) estaran incloses en els costos del servei i no tindran cap cost addicional.

Adicionalment caldrà contemplar un servei de Webmaster definit a l'apartat 5.5 que es prestarà en base una bossa d'hores.

La realització d'aquestes tasques es realitzaran principalment des de les dependències de l'adjudicatari, tot i que, en cas que sigui precís i necessari l'adjudicatari haurà de contemplar el

desplaçament dels tècnics pertinents a les dependències del Conselh per tal de realitzar aquestes tasques.

Així mateix, durant l'operació existiran una sèrie de tasques que formen part del propi objecte del servei, aquestes seran detallades a l'apartat.

A continuació es detallen les característiques a tenir en compte quant als serveis d'explotació i manteniment.

4.6.1 Model organitzatiu

El model organitzatiu durant la fase d'explotació complirà amb els requeriments indicats a l'apartat 4.3, si bé la periodicitat dels Comitès de Seguiment i de Direcció s'ajustaran per tal de garantir el seguiment periòdic eficient durant aquesta fase del contracte.

De forma general, es contempla:

- 132. Comitè de Direcció del servei:
 - 1. Reunions presencials de periodicitat trimestral i/o necessitats del Conselh.
- 133. Comitè de Seguiment del servei:
 - 1. Reunions presencials de periodicitat mensual i/o necessitats del Conselh.

4.6.2 Serveis d'atenció a l'usuari

El model d'atenció entre l'adjudicatari i el Conselh ha de garantir un punt únic de contacte i una plataforma de gestió per a la tramitació de peticions i el seguiment de les diferents interaccions entre el Conselh i adjudicatari.

Aquesta gestió es podrà realitzar com a mínim via telèfon. Addicionalment es podrà oferir també una atenció via correu electrònic i/o via web/plataforma, permetent l'accés des de dispositius mòbils.

La gestió de peticions i canvis es realitzarà únicament per part dels interlocutors autoritzats pel Conselh.

Addicionalment al punt únic de contacte, l'adjudicatari disposarà d'una plataforma de ticketing, accessible via web, que permetrà la gestió de les incidències i peticions que puguin sorgir per part del Conselh durant tota la vigència del contracte. Totes les sol·licituds realitzades han de quedar reflectides en la solució de gestió així com els registres dels manteniments realitzats, de tal manera que el Conselh en pugui consultar el seu estat en qualsevol moment.

Aquesta eina permetrà administrar i mantenir el llistat d'incidències i peticions conforme són requerides per part del Conselh. A banda, permetrà fer el seguiment de les tasques realitzades mitjançant la bossa d'hores contemplades al present contracte.

4.6.3 Manteniment preventiu

El manteniment preventiu té com objectiu detectar amb antelació possibles fallades de la nova solució i evitar situacions futures que poden dificultar la operativa dels serveis així com minimitzar el risc d'incidències i optimitzar la prestació del servei.

L'adjudicatari haurà de realitzar les actualitzacions i instal·lació de pegats que garanteixin el correcte funcionament de la solució i que siguin conseqüència d'incorporació de noves funcionalitats, noves integracions, canvis normatius, canvis legislatius, etc.

En aquest sentit, el licitador ha de detallar el pla de manteniment preventiu per la solució que es detalla al present document, detallant les tasques així com la freqüència de les mateixes.

Cap de les tasques detallades en el pla de manteniment preventiu pot afectar al funcionament dels serveis del Conselh. En el cas de que el manteniment comporti la no operativa del servei o mòduls associats, l'adjudicatari avisarà al Conselh amb, com a mínim, 24 hores d'antelació al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat. Els licitadors hauran de contemplar, de ser necessàries, aquestes actuacions fora d'hores a les seves propostes.

Finalment, l'adjudicatari ha de contemplar la monitorització dels següents paràmetres:

134. Mesura i monitorització en temps real dels paràmetres de qualitat SLA associats al servei.
135. Mesura i monitorització dels paràmetres de qualitat SLA associats a la gestió de les incidències: temps mig entre fallades, temps mig de detecció, diagnòstic i resolució de les incidències, etc.
136. L'adjudicatari haurà de monitoritzar l'ús de recursos i ampliar-los quan no siguin suficients per l'operativa del sistema.

Cap tasca associada al manteniment preventiu s'imputarà a la bossa d'hores del servei de Webmaster.

4.6.4 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu es realitza per part de l'adjudicatari una vegada es detecti qualsevol avaria o incidència del servei requerit.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari la resolució de qualsevol incidència, encara que impliqui el desplaçament de personal, actuacions sobre les pàgines, etc.

En el cas que les tasques de manteniment correctiu comporti la no operativa del servei o mòduls associats, l'adjudicatari avisarà al Conselh amb, com a mínim, 24 hores d'antelació al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat.

S'haurà de detectar i resoldre qualsevol incidència, encara que aquesta no produeixi indisponibilitat ni degradació del servei. Aquestes incidències seran gestionades per l'adjudicatari seguint els SLA establerts.

Cap tasca associada al manteniment correctiu s'imputarà a la bossa d'hores del servei de Webmaster.

4.6.5 Manteniment evolutiu

El manteniment evolutiu té com a objectiu introduir per part del l'adjudicatari les possibles millores, bàsicament a nivell de versions del gestor de continguts base i pedaços, que sorgeixin durant la durada del present contracte.

Això implica una actitud proactiva per part de l'adjudicatari per garantir els següents aspectes:

137. Aplicar les actualitzacions associades a la solució que sorgeixin durant la durada del contracte.
138. Informar al Conselh de les noves funcionalitats i/o facilitats que puguin ser d'interès en l'àmbit local.

139. Proposar accions proactives tant de manteniment preventiu. Totes les accions proactives hauran de ser notificades prèviament al Conselh que validarà la seva implantació.
140. Migrar mòduls que puguin haver quedat discontinuats i sense suport per part del proveïdor.

En el cas de que el manteniment evolutiu comporti la no operativa del servei o mòduls associats, l'adjudicatari avisarà al Conselh amb, com a mínim, 24 hores d'antelació al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat.

Cap tasca associada al manteniment evolutiu s'imputarà a la bossa d'hores del servei de Webmaster.

4.6.6 Informes d'explotació

L'adjudicatari entregarà de forma trimestral als tècnics del Conselh un informe d'explotació per tal de disposar de la informació detallada de l'evolució del servei prestat. Aquest informe haurà de contemplar, com a mínim, els següents aspectes:

141. Recopilació per temàtica dels diferents tiquets, peticions i incidències associades a la prestació del servei. Aquesta recopilació ha de permetre conèixer al Conselh les incidències més freqüents, així com la resolució de les mateixes.
142. Detall de les tasques associades al manteniment preventiu, correctiu i evolutiu realitzats, indicant, si s'escau, la següent informació: la data i hora, el temps de tall, el programari/s i/o mòdul/s implicat/s, el diagnòstic i les actuacions o tasques realitzades.
143. Detall de les actuacions realitzades en base a la bossa d'hores. S'ha d'incloure el nombre d'hores així com, la descripció de l'actuació realitzada, si s'ha realitzat de forma presencial o no, etc.
144. Identificació de les propostes de millores del servei.
145. Mesura dels paràmetres de qualitat de servei. En cas d'incompliment d'alguns dels paràmetres de nivell de servei, l'adjudicatari haurà de detallar la penalització associada.
146. Altre informació d'interès que pugui ser útil pel Conselh.

A banda d'aquest informe d'explotació, l'adjudicatari ha de disposar d'un registre / inventari del programari, configuració, parametrització, etc. Que haurà d'estar actualitzat i documentat.

4.6.7 Accés a informació estadística

L'adjudicatari haurà de permetre l'accés al Conselh a la plataforma d'anàlisi de dades, com per exemple Google Analytics, que estigui utilitzant per la monitorització i gestió de les pàgines webs. Es requerirà que l'adjudicatari utilitzi una única plataforma per la gestió i anàlisi de dades de totes les pàgines web.

L'adjudicatari haurà de permetre, com a mínim accés a la informació sobre el nombre de visites a la web i l'origen d'aquestes visites, permetent fer filtres dinàmics sobres les dates de les consultes, la geografia, el tipus de dispositiu, etc. Alhora també haurà de permetre l'accés al pes de les diferents web així com les bases de dades associades a aquestes,

4.6.8 Optimització en motors de cerca SEO

Els licitadors hauran de presentar una proposta d'optimització SEO que, com a mínim, contempli les accions següents:

147. Anàlisi de la pàgina web SEO.
148. Identificació de paraules clau en què el Conselh hauria d'estar posicionat en cercadors.
149. Realització d'una proposta de millora contínua de posicionament del portal web per incrementar les visites fent servir tècniques de SEO on-page i off-page.
150. Interfície per a la consulta de les mètriques SEO.
151. Instal·lació i parametrització de mòdul de posicionament SEO.
152. Tractament SEO i SEF amb metatags basats en la catalogació del CMS.
153. Integració amb Google Analytics.
154. Realització d'un informe mensual de les mètriques SEO.

En el cas de la web de Turisme, es requereix amb especial atenció, que cal mantenir el posicionament i el SEO actual.

4.7 Fase de devolució

4.7.1 Transferència de la informació

Les propostes dels licitadors han de garantir la possible devolució del servei a un altre proveïdor durant l'últim mes del contracte objecte del present procediment. Per aquest motiu, la solució tècnica, el model d'implantació i el model d'explotació proposat han de contemplar aquesta possibilitat així com les mesures per garantir el pla de devolució futur a un altre proveïdor.

Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució del servei amb el menor impacte pel Conselh.

En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, es requereix que es compleixin els següents requeriments:

155. El licitador haurà de garantir que la solució proposada no dificultarà un futur procés de canvi de proveïdor.
156. Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de garantir que en el moment de devolució del servei, la solució implementada permet la correcta transferència de la informació al Conselh i/o al nou proveïdor, sense que la solució implementada en el marc de la present contractació presenti limitacions que puguin dificultar o impedir a un nou proveïdor la migració de la solució.
157. Un mes abans de la finalització del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a proporcionar al Conselh tota la informació anterior, per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor en un termini màxim de 4 setmanes.
158. Es realitzarà una sessió de traspàs de la informació on l'adjudicatari de la present contractació porti les dades i el detall de la parametrització de la solució actual al Conselh i/o qui aquest designi.

4.7.2 Elaboració del pla de devolució

El pla de devolució detallat es definirà un cop adjudicat el present procediment. En aquest sentit, els licitadors han de garantir que, en cas de resultar adjudicatari, desenvoluparan el pla de devolució segons els següents requeriments:

159. Detall del pla de devolució, activitats, durades, assignació de perfils, etc.
160. Detall dels perfils i número de recursos del pla de devolució.

161. Metodologia prevista pel pla de devolució, especialment quant a formats de la documentació a transferir.
162. Detall de la documentació a lliurar durant el pla de devolució.
163. Informació requerida al nou adjudicatari per tal d'abordar el pla de devolució.

El pla de devolució es lliurarà al Conselh en el termini de 15 dies a partir que els hi sigui requerit formalment.

4.8 Aspectes lingüístics

Les pàgines webs hauran de permetre la selecció multi llenguatge en aranès, català i castellà. Les traduccions les proporcionarà el Conselh, en el cas de no estar disponibles en les pàgines webs actuals per poder migrar-se. Si estiguessin disponibles a les webs actuals, s'hauran d'extreure i migrar des de les actuals cap a les noves.

En el cas de la documentació tècnica i manuals d'usuaris adreçats als usuaris finals haurà d'estar en català.

Per la web Departament de Governacion, Innovacion, Economia e Torisme - Torisme (Web principal) l'adjudicatari haurà d'assegurar que disposi de les següents llengües: català, castellà, anglès, francès i alemany.

El català, castellà, anglès i francès es podran extreure i migrar des del web actual a la fase d'implantació, durant la fase d'explotació seran proporcionats per l'Àrea de Turisme.

En el cas de l'alemany, serà responsabilitat de l'adjudicatari la realització de la traducció dels continguts des del castellà a través dels serveis d'un traductor professional acreditat. Es sol·licitarà que les traduccions siguin aprovades per un traductor i, per tal de poder comprovar-ho, s'adjuntarà una certificació jurada.

En fase de explotació el l'Àrea de Turisme proporcionarà totes el continguts en tots el idiomes.

4.9 Normativa i legalitat vigent

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de control d'accés, tractament, seguretat i protecció de la informació, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte. En aquest sentit es destaquen les normatives en matèria de procediments administratius, règim jurídic, administració electrònica, protecció de dades, seguretat i interoperabilitat.

El sistema haurà de donar compliment a allò que es contempla a nivell de Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) així com s'haurà de tenir en compte allò que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

El sistema objecte del present contracte es classifica amb categoria mitjana, conforme als criteris establerts a l'article 40 del RD 311/2022, pel que fa a les dimensions de disponibilitat, integritat, autenticitat i traçabilitat.

El sistema també haurà de donar compliment a tota la legislació vigent a nivell d'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic i als estàndards marcats per aquesta definits a l'apartat 4.5.6.

Les diferents pàgines web hauran de complir també amb tota la legislació vigent sobre privacitat, avís legal i cookies.

El Conselh no assumirà cap responsabilitat derivada de l'incompliment dels marcs legals vigents durant la durada del contracte per part de l'adjudicatari, que haurà d'assumir qualsevol cost o responsabilitat en aquest àmbit.

L'adjudicatari garantirà l'adaptació de la solució proposada en funció dels canvis normatiu que puguin sorgir així com els requeriments legals que entrin en vigor durant la durada del present contracte.

5 Requeriments tècnics i funcionals

5.1 Requeriments tècnics

5.1.1 Infraestructura i serveis cloud

5.1.1.1 Requeriments generals i arquitectura dels serveis cloud

Els licitadors hauran d'incloure a les seves propostes les diferents pàgines web allotjades al cloud i que compleixin els principis d'escalabilitat, utilització d'estàndards, modularitat, transferència de dades i seguretat. Les pàgines webs en les que l'adjudicatari hagi de prestar el servei de manteniment des de l'inici del contracte (les recollides a l'apartat 2.2.3.4), hauran de ser migrades al cloud a l'inici del contracte creant les instàncies necessàries.

La solució oferta haurà de ser escalable, preveient el creixement del volum de dades; el número de serveis i mòduls, i/o usuaris del Conselh durant la vigència del contracte.

La solució en cap cas, serà multisite. Per tant, les diferents pàgines webs no compartiran ni instància ni bases de dades.

En aquest sentit, els licitadors detallaran a les seves propostes les característiques de la solució oferta, detallant l'arquitectura i especificant si els recursos són compartits o dedicats al Conselh.

L'adjudicatari del servei serà l'encarregat de la gestió i manteniment del cloud. El Conselh no administrarà, prescriurà, ni controlarà la infraestructura del cloud. En aquest sentit, el Conselh podrà sol·licitar informació a l'adjudicatari sobre les infraestructures i pàgines web per tal de verificar-ne el compliment normatiu.

L'adjudicatari del servei serà el responsable del compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades, tal com es recull a l'apartat 5.1.1.4 i a l'apartat 4.9, havent de designar un Responsable de Seguretat dins la seva organització.

En compliment de la normativa vigent, la infraestructura proposada pel licitador s'haurà d'ubicar dins de l'espai europeu comú, o en cas contrari sol·licitar l'autorització pertinent a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Donat que no es contempla una transferència internacional de dades, es valorarà específicament que el servei cloud s'ofereixi des d'infraestructura allotjada a l'espai econòmic europeu.

A nivell d'arquitectura de la solució oferta, es valorarà especialment que la solució cloud contempli un centre de processament de dades principal i un centre de contingència configurat en alta disponibilitat. En qualsevol cas, per a la inclusió d'aquests centres alternatius, caldrà tenir en compte els mateixos criteris de compliment normatiu, de transferència de dades i seguretat que per al CPD principal.

Independentment de l'arquitectura i solució d'alta disponibilitat proposada pel licitador, s'hauran de garantir els nivells de servei mínims detallats a l'apartat 6 de Pla de qualitat.

El Conselh es reserva el dret a realitzar les auditories que consideri convenientes sobre les mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari. Aquestes auditories poden ser substituïdes per certificacions oficials vigents obtingudes per l'empresa adjudicatària.

Adicionalment, els licitadors podran aportar la certificació vigent TIER de que disposin en el centre o centres de processament de dades contemplats a la seva proposta, que seran valorats de forma específica segons el nivell TIER aportat.

A nivell de compatibilitat, caldrà que com a mínim la solució compleixi amb les següents especificacions tècniques:

- Compatibilitat a nivell d'usuari amb els principals navegadors (Mínim Chrome, Firefox i Edge).
- Compatibilitat i integració entre tots els mòduls licitats en el plec.
- Compatibilitat i integració amb la resta d'eines i bases de dades definides a l'apartat 5.4.
- Operativitat des de terminals mòbils.

5.1.1.2 Entorn d'usuari

El licitador haurà de contemplar una interfície gràfica amable i completa orientada als treballadors del Conselh complint amb les especificacions tècniques mínimes a nivell d'entorn d'usuari:

- Menús d'ajuda dins la pròpia aplicació per poder dur a terme les accions sense experiència prèvia.
- Capacitat de personalització de l'aspecte de la interfície de la solució.
- Capacitat d'herència de les personalitzacions a les noves versions de les pàgines web.
- L'entorn d'usuari haurà de complir els requeriments tècnics d'identitat corporativa.

5.1.1.3 Securització i rols

La solució ha de disposar d'una eina de gestió dels rols dels usuaris que les utilitzin. Aquests rols seran els qui determinaran els accessos i les accions possibles de cadascun dels usuaris que utilitzin la solució.

Es requereix el compliment de les següents especificacions tècniques mínimes:

- Definició, configuració i modificació de diferents tipus d'usuaris i rols.
- Definició, configuració i modificació de grups i taules d'usuaris.
- Identificació d'usuari per mitjà d'usuari i contrasenya.
- Disposar d'un rol d'administrador de la solució.

5.1.1.4 Seguretat de la informació

La solució proposada pels licitadors ha de donar compliment a tota la legislació vigent que es contempla quant a accés, seguretat i tractament de la informació recollida a l'apartat 4.9. Alhora la solució també ha de respectar allò establert a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

La solució proposada haurà de garantir el compliment de l'ENS de nivell mitjà i l'adjudicatari estarà obligat a complir les mesures de seguretat de l'Annex II de l'ENS, en totes les dimensions de

seguretat de l'annex I de l'ENS (Disponibilitat, Autenticitat, Integritat, Confidencialitat i Traçabilitat).

5.1.1.5 Continuitat

Els licitadors detallaran a les seves propostes els mecanismes per garantir la continuïtat del servei així com la política de còpies de seguretat que s'implementa en la solució proposada. Tanmateix, els licitadors hauran de presentar i executar un pla de còpies i de restauració per garantir el pla de qualitat definit a l'apartat 6.

En qualsevol cas, la política i freqüència de realització de les còpies de seguretat ha de permetre recuperar el servei dins el termini que marquen els SLA.

5.1.2 Plataforma de gestió de continguts

L'adjudicatari haurà d'implementar la solució sobre un gestor de continguts (CMS), estàndard de mercat, open source que disposi d'una comunitat que el mantingui documentat. En el cas que el licitador inclogui dins la seva proposta algun mòdul llicenciat, caldrà que l'especifiqui a la proposta i incorpori el preu a l'oferta. Les tasques i continguts mínims relacionats amb la plataforma de gestió de continguts són les següents:

- Instal·lació del gestor de continguts.
- Configuració del gestor de continguts.
- Inclusió de procediments eficients i adaptables per a l'actualització de seccions i continguts, així com permetre la inclusió d'informació estàtica.
- Inclusió d'eines per crear nous formats web.
- Maquetació dels continguts amb diferents idiomes.
- Implantació senzilla de nous dissenys.
- Edició de metadades per l'optimització de continguts i relació entre aquests.
- Gestor de rols d'usuari.
- Accés telemàtic.
- Desenvolupament o implementació dels mòduls necessaris.
- Maquetació de totes les plantilles en HTML5 / CSS / Javascript.

La solució en cap cas, serà multisite. Per tant, les diferents pàgines webs no compartiran ni instància ni bases de dades.

5.2 Pàgines web

Com s'ha indicat en anteriors apartats, com per exemple a l'apartat 2.2.3, hi ha diferents casuístiques quant a pàgines webs a implantar:

5.2.1 Pàgines web principals

Les pàgines webs incloses a l'apartat 2.2.3.1 són pàgines principals les quals podran disposar de diferents mòduls i funcionalitats recollides a l'apartat 5.3. Aquestes es dividiran en dues tipologies:

164. Web independent de nova creació
 1. Domini o subdomini propi
 2. Instància pròpia
 3. CMS propi
 4. Base de dades pròpia
165. Web independent existent amb readaptació
 1. Domini propi
 2. Renovació tecnològica
 3. Migració

5.2.2 Seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques

Les pàgines webs incloses a l'apartat 2.2.3.2 són seccions de la web del Conselh les quals podran disposar de diferents mòduls i funcionalitats recollides a l'apartat 5.3 i comptaran amb la fitxa tècnica descrita a l'apartat 5.2.3. Aquestes tampoc comptaran amb entitat pròpia: ni instància, ni base de dades pròpia

5.2.3 Fitxes tècniques

Les pàgines webs incloses a l'apartat 2.2.3.3 són seccions de la web del Conselh les quals tant sols comptaran amb la fitxa tècnica.

Aquesta fitxa tècnica serà una Landing page bàsica dins la web principal del Conselh d'una àrea departamental amb informació bàsica i estructurada comuna per totes les àrees, no comptarà amb mòduls complexos i no tindrà independència tècnica.. La informació que contindrà, de manera orientativa, serà:

- Nom de la Conselleria
- Nom del Conseller/a
- Tècnics de l'Àrea
- Nom de l'Àrea
- Ubicació: Text i mapa
- Horari d'atenció
- Breu descripció de les funcions de l'Àrea
- Projectes realitzats
- Projectes planificats

5.2.4 Readaptació del disseny

Les pàgines webs incloses a l'apartat 2.2.3.4 i són pàgines webs desenvolupades les quals caldrà que s'adapti el disseny al disseny de la resta de pàgines web. Aquestes no comptaran amb noves implantacions i caldrà migrar-les al cloud a l'inici del contracte

5.3 Mòduls i funcionalitats

En el següent apartat es detallen els mòduls, a mode d'exemple, amb les funcionalitats mínimes que han de garantir les solucions proposades pels licitadors. Aquest llistat ha estat extret a partir dels mòduls amb els que actualment compten les diferents pàgines webs. La determinació dels mòduls amb els que haurà de comptar cada web es realitzaran a la fase de consultoria de la implantació, tal com s'indica a l'apartat 4.5.3. En el cas que per complir els requeriments dels mòduls i funcionalitats sigui necessari un plugin amb un cost, aquest serà assumit íntegrament per l'adjudicatari.

5.3.1 Notícies

Mòdul que informará dels esdeveniments i altres assumptes relacionats amb l'organisme del Conselh que es podrà actualitzar des del backoffice per part dels treballadors o a demanda del Conselh, per part del webmaster.

Les notícies s'hauran de poder categoritzar per àmbits, departaments, seccions, i altres categories que indiqui el Conselh.

5.3.1.1 Característiques generals

Aquest mòdul haurà de complir amb les següents característiques i requeriments:

- **Publicació dinàmica:** Les notícies han de poder ser creades, editades i eliminades des del panell d'administració (backoffice).
- **Categorització:** Possibilitat de que cada notícia haurà d'associar-se a una o més categories definides pel Conselh. Possibilitat de classificació per àmbits, departaments i altres categories segons defineixi el Conselh.
- **Filtratge:** Permetre que a les pàgines web dels departaments / seccions del Conselh només es mostrin les notícies rellevants per a aquell departament / secció.
 - **Visualització personalitzada per departaments:** La pàgina web de cada departament només mostrarà les notícies de la seva categoria corresponent.
- **Ordre cronològic:** Mostrar les notícies en ordre descendent per data de publicació, amb opció de destacar certes notícies.
- **Cerca i filtratge:** Possibilitat de que els usuaris cerquin notícies i les filtrin per data, categoria o departament.
- **Multimèdia:** Possibilitat d'afegir imatges, documents i altres elements multimèdia a les notícies.
- **Compartició a les xarxes socials:** Disponibilitat de botons per compartir les notícies a les xarxes socials.

5.3.1.2 Panell d'administració (Backoffice)

El panell d'administració d'aquest mòdul haurà de permetre:

- **Gestió de notícies:**

- Crear, editar i eliminar notícies.
- Definir títol, contingut, imatge destacada i arxius adjunts.
- Assignar una o diverses categories (p. ex. esdeveniments, avisos, comunicats).
- Establir la visibilitat segons departaments.
- Configurar l'estat: Esborrany, Publicat, Arxivat.
- Gestió de categories:
 - Crear, editar i eliminar categories.
 - Assignar categories a un o diversos departaments.
- Control d'accés i permisos:
 - Definir rols d'usuari amb permisos diferenciats (redactors, editors, administradors).
 - Restriccions per departament: Cada departament només pot gestionar les seves notícies.

5.3.1.3 Visualització a la web (Frontend)

La visualització a la web d'aquest mòdul haurà de complir amb els següents requeriments de visualització dels continguts:

- Pàgina principal de notícies:
 - Llistat de notícies recents ordenades per data.
 - Llistat de totes les notícies generals o de departaments/seccions amb títol, resum, imatge i data.
 - Opcions de filtratge per data, categoria o departament/secció.
 - Accés a la notícia completa amb contingut detallat.
 - Possibilitat de cerca per paraula clau.
- Pàgina de detall de la notícia:
 - Títol, cos, data de publicació i autor.
 - Imatges, vídeos o documents adjunts.
 - Botons per compartir a xarxes socials.
 - Opció de comentaris (opcional).
- Pàgina de notícies per departament:
 - Cada departament només mostrarà les notícies de la seva categoria corresponent.

5.3.1.4 Tecnologies i consideracions tècniques

Quant als requeriments de tecnologies i consideracions tècniques d'aquest mòdul:

- SEO-friendly: URLs amigables i metadades optimitzades per a cercadors.
- Multilingatge: Compatible amb els idiomes del Conselh.
- Seguretat i privacitat:
 - Control d'accés per rols d'usuari.
 - Historial de modificacions i registre de canvis.

5.3.2 Enquestes

Mòdul on es permetran crear formularis des del backoffice per realitzar enquestes de satisfacció per part dels ciutadans sobre els tràmits realitzats. Les respostes d'aquest mòdul s'hauran d'integrar a l'ecosistema Microsoft 365 del que disposa el Conselh.

5.3.2.1 **Característiques generals**

Aquest mòdul haurà de complir amb les següents característiques i requeriments:

- Creació dinàmica de formularis sense necessitat de coneixements tècnics.
- Publicació i gestió d'enquestes actives i històriques.
- Respostes anònimes o identificades, segons configuració.
- Visualització i anàlisi de resultats amb gràfics i exportació de dades.
- Disseny accessible i responsive per a tots els dispositius.

5.3.2.2 **Panell d'administració (Backoffice)**

El panell d'administració d'aquest mòdul haurà de permetre:

- Gestió d'enquestes:
 - Crear, editar i eliminar enquestes.
 - Configurar el títol, descripció i estat (Esborrany, Publicat, Tancat).
 - Definir la data d'inici i final de disponibilitat.
 - Seleccionar el tipus d'accés (Públic o només per a usuaris autenticats).
 - Permetre respostes anònimes o amb identificació (DNI, correu electrònic, etc.).
- Constructor de formularis:
 - Interfície intuïtiva per afegir preguntes i definir tipus de resposta:
 - Opció única
 - Selecció múltiple
 - Escala de valoració (ex. 1 a 5 estrelles)
 - Camp de text lliure
 - Data/hora

- Possibilitat de fer preguntes obligatòries o opcionals.
- Ordenar i agrupar preguntes.
- Gestió de respostes:
 - Visualitzar resultats en temps real.
 - Filtrar respostes per període, tipus de tràmit o categoria.
 - Exportació de dades en formats Excel, CSV o PDF.
 - Representació gràfica de respostes (barres, circulars, etc.).

5.3.2.3 Visualització a la web (Frontend)

La visualització a la web d'aquest mòdul haurà de complir amb els següents requeriments de visualització de continguts:

- Pàgina d'accés a les enquestes:
 - Llistat d'enquestes actives amb descripció i enllaç per participar.
 - Possibilitat de cercar enquestes per tipus de tràmit.
- Formulari d'enquesta:
 - Interfície clara i accessible per respondre.
 - Missatge de confirmació després de completar l'enquesta.
 - Opció de descarregar o rebre una còpia de la resposta per correu (segons configuració).
- Pàgina de resultats (opcional):
 - Visualització d'estadístiques globals si el Conselh decideix fer-les públiques.

5.3.2.4 Tecnologies i consideracions tècniques

Quant als requeriments de tecnologies i consideracions tècniques d'aquest mòdul:

- SEO-friendly: URLs amigables i metadades optimitzades per buscadors.
- Multilinguatge: Compatible amb els idiomes del Conselh.
- Seguretat i privacitat:
 - Protecció contra enviaments massius o fraudulents (CAPTCHA).
 - Compliment de la normativa de protecció de dades (GDPR/Llei de Protecció de Dades).

5.3.3 Directori / Llistat

Mòdul on es permeti la creació, gestió i visualització de llistats d'elements associats als organismes associats al Conselh, accessibles des del web i administrables des del backoffice.

5.3.3.1 **Característiques generals**

Aquest mòdul haurà de complir amb les següents característiques i requeriments:

- Gestió dinàmica de llistats des del backoffice, sense necessitat de coneixements tècnics.
- Categories i filtres per facilitar l'organització i la cerca dels elements.
- Opcions de visualització en diferents formats (llista, quadrícula, mapa).
- Possibilitat d'incloure informació detallada per a cada element del directori.

5.3.3.2 **Panell d'administració (Backoffice)**

El panell d'administració d'aquest mòdul haurà de permetre:

- Gestió d'elements del directori:
 - Crear, editar i eliminar elements.
 - Definir nom, descripció i dades addicionals segons el tipus d'element.
 - Assignar elements a una o diverses categories.
 - Relacionar elements amb un organisme específic.
 - Pujar imatges, documents o enllaços associats.
- Gestió de categories:
 - Crear, editar i eliminar categories.
 - Assignar categories a un o més organismes.
- Opcions de personalització:
 - Definir quins camps són obligatoris o opcionals.
 - Configurar visibilitat pública o privada de certs elements.
- Control d'accés:
 - Permisos diferenciats per rols per a l'administració del directori.

5.3.3.3 **Visualització a la web (Frontend)**

La visualització a la web d'aquest mòdul haurà de complir amb els següents requeriments de visualització dels continguts:

- Pàgina de directori:
 - Llistat d'elements organitzats per categoria o organisme.
 - Opcions de cerca i filtratge per nom, categoria, organisme o altres criteris.
 - Possibilitat de mostrar elements en format de llista, quadrícula o mapa interactiu (si escau).
- Pàgina de detall de l'element:

- Informació completa de l'element.
- Imatges, enllaços o documents adjunts.
- Dades de contacte o ubicació (si escau).
- Opció de compartir a xarxes socials.

5.3.3.4 **Tecnologies i consideracions tècniques**

Quant als requeriments de tecnologies i consideracions tècniques d'aquest mòdul:

- SEO i accessibilitat: Compliment dels estàndards WCAG i optimització per a motors de cerca.
- Multilinguatge: Compatible amb els idiomes utilitzats pel Conselh.
- Seguretat i privacitat: Gestió de permisos i compliment de normatives de protecció de dades.

5.3.4 Repositori de documentació

Integració amb el repositori de documentació de l'organisme dependent del Conselh que conté imatges i documentació digital, basat en Sharepoint de la suite ofimàtica Microsoft 365.

5.3.5 Bloc i articles

Mòdul per la pujada de comunicacions per part del Conselh o l'organisme corresponent. Entre les seves funcions destaca la publicació de comunicacions oficials, articles d'opinió, informes i altres continguts rellevants per part del Conselh o els organismes corresponents.

5.3.5.1 **Característiques generals**

Aquest mòdul haurà de complir amb les següents característiques i requeriments:

- Creació i gestió d'articles des del backoffice.
- Possibilitat de categorització per temàtica, àmbit o organisme.
- Suport per a contingut multimèdia (imatges, vídeos, documents adjunts).
- Opció de programar publicacions amb dates d'inici i finalització de visibilitat.
- Opció per a comentaris (moderats o desactivats, segons configuració).
- Compatible amb compartició a xarxes socials.

5.3.5.2 **Panell d'administració (Backoffice)**

El panell d'administració d'aquest mòdul haurà de permetre:

- Gestió d'articles:
 - Crear, editar i eliminar articles.
 - Definir títol, resum i cos de l'article.
 - Adjuntar imatges, vídeos o documents.
 - Establir estat de publicació: Esborrany, Publicat, Arxivat.

- Definir la data de publicació i caducitat (si aplica).
- Classificació per categories i etiquetes:
 - Assignar articles a temàtiques específiques.
 - Possibilitat d'assignar més d'una categoria per article.
- Gestió d'autors:
 - Control d'accés per rols (redactors, editors, administradors).
 - Visualització del nom de l'autor a l'article (opcional).
- Control de comentaris (opcional):
 - Possibilitat d'activar/desactivar comentaris per article.
 - Moderació manual o automàtica amb filtres antispam.

5.3.5.3 Visualització a la web (Frontend)

La visualització a la web d'aquest mòdul haurà de complir amb els següents requeriments de visualització dels continguts:

- Pàgina de Bloc:
 - Llistat d'articles ordenats per data de publicació.
 - Filtratge per categoria, autor o paraula clau.
 - Possibilitat de veure articles més llegits o destacats.
- Pàgina de Detall de l'Article:
 - Contingut complet amb multimèdia incrustat.
 - Botons de compartició a xarxes socials.
 - Secció de comentaris (si està activada).

5.3.5.4 Tecnologies i consideracions tècniques

Quant als requeriments de tecnologies i consideracions tècniques d'aquest mòdul:

- SEO i accessibilitat: Compliment d'estàndards WCAG i optimització per a motors de cerca.
- Multilingatge: Compatible amb els idiomes del Conselh.
- Seguretat i privacitat:
 - Control d'accés i permisos per a la gestió de contingut.
 - Moderació de comentaris i filtres antispam.

5.3.6 Contacte

Mòdul que inclourà les diferents dades com correu electrònic, telèfon, adreça i aquells que es determinin. Aquesta també inclourà un formulari de contacte amb l'òrgan dependent del Conselh

gestió de la pàgina web. Les respostes d'aquest mòdul s'hauran d'integrar a l'ecosistema Microsoft 365 del que disposa el Conselh.

5.3.7 Mapes

Mòdul que permeti mostrar mapes del servidor GIS que mostren xarxes de camins, senyalitzacions, mapa d'ossos... I descripció d'aquests elements. El mòdul ha de permetre la interacció amb aquests mapes i que, quan es cliqui en un dels elements, es mostri la fitxa tècnica de l'element.

Inclusió d'elements gràfics de geolocalització. El sistema de mapes ha d'integrar-se amb els serveis de mapes determinats pel Conselh com Google Maps sense enllaços a pàgines externes. La solució ha de permetre generar mapes per part del Conselh.

5.3.7.1 **Característiques generals**

Aquest mòdul haurà de complir amb les següents característiques i requeriments:

- Integració amb el servidor GIS del Conselh per mostrar informació geoespacial.
- Interacció amb mapes:
 - Possibilitat de fer zoom, moure el mapa i activar/desactivar capes.
 - Visualització de la fitxa tècnica d'un element en fer-hi clic.
- Inclusió d'elements gràfics de geolocalització (punts d'interès, icones personalitzades).
- Generació i administració de mapes des del backoffice.
- Integració amb serveis de mapes com Google Maps o altres determinats pel Conselh, sense enllaços a pàgines externes.

5.3.7.2 **Panell d'administració (Backoffice)**

El panell d'administració d'aquest mòdul haurà de permetre:

- Gestió de mapes:
 - Crear, editar i eliminar mapes.
 - Definir el títol i la descripció del mapa.
 - Seleccionar les capes i elements visibles.
 - Establir permisos d'accés (mapes públics o interns).
- Gestió d'elements geolocalitzats:
 - Afegir punts d'interès amb informació detallada.
 - Assignar icones personalitzades als elements.
 - Adjuntar imatges o documents als punts d'interès.
- Configuració de la integració GIS:
 - Definir fonts de dades GIS i connexió amb el servidor del Conselh.

- Opció per a la càrrega de dades en formats GeoJSON, KML o WMS.

5.3.7.3 Visualització a la web (Frontend)

La visualització a la web d'aquest mòdul haurà de complir amb els següents requeriments de visualització dels continguts:

- Pàgina de visualització del mapa:
 - Mapa interactiu amb controls de navegació.
 - Llista de capes activables/desactivables (camins, senyalitzacions, mapa d'ossos, etc.).
 - Filtratge d'elements per categoria.
- Interacció amb elements geolocalitzats:
 - En clicar un element, es mostra la seva fitxa tècnica amb dades detallades.
 - Opció per descarregar informació en PDF o altres formats.

5.3.7.4 Tecnologies i consideracions tècniques

Quant als requeriments de tecnologies i consideracions tècniques d'aquest mòdul:

- Integració amb APIs de mapes: Google Maps, Leaflet, OpenLayers o altres segons requisits del Conselh.
- Suport per a formats GIS estàndard: GeoJSON, KML, WMS.
- SEO i accessibilitat: Compliment d'estàndards WCAG per a usabilitat i accessibilitat.
- Seguretat i privacitat:
 - Control d'accés a certs mapes o dades sensibles.
 - Gestió de permisos per a l'edició i publicació de mapes.

5.3.8 Agenda

Mòdul d'agenda interactiva on es puguin crear esdeveniments des del backoffice per part del Conselh. Els esdeveniments creats podran incorporar informació bàsica (ubicació, horari, breu descripció...) així com integració amb elements per poder compartir la informació de manera senzilla per correu electrònic i xarxes socials.

5.3.8.1 Característiques generals

Aquest mòdul haurà de complir amb les següents característiques i requeriments:

- Creació i gestió d'esdeveniments de manera senzilla i intuïtiva des del backoffice.
- Informació bàsica de l'esdeveniment: ubicació, horari, descripció, imatge destacada.
- Integració de funcionalitats de compartició per correu electrònic i xarxes socials (Facebook, Instagram, X, WhatsApp, etc.).
- Visualització de l'agenda amb filtres per categoria, departaments/seccions, data, ubicació o altres criteris.

- Visualització personalitzada per departaments/seccions: cada pàgina web de departament només mostrarà les esdeveniments de la seva categoria corresponent
- Disseny responsive i accessible per facilitar la consulta en tots els dispositius.
- Opció de visualitzar esdeveniments a futur o passats, amb l'opció de mostrar esdeveniments destacats.

5.3.8.2 Panell d'administració (Backoffice)

El panell d'administració d'aquest mòdul haurà de permetre:

- Gestió d'esdeveniments:
 - Crear, editar i eliminar esdeveniments.
 - Definir títol, descripció breu i detallada, ubicació i data/hora d'inici i finalització.
 - Afegir imatge destacada o altra documentació associada.
 - Configurar l'estat de l'esdeveniment (publicat, programat, arxivat).
 - Assignar categories o etiquetes (conferències, tallers, reunions, etc.).
- Opció de programació d'esdeveniments:
 - Permetre la creació d'esdeveniments recurrents (diaris, setmanals, mensuals, etc.).
- Integració de funcionalitats socials:
 - Opció de crear enllaços per compartir l'esdeveniment a correu electrònic i a xarxes socials.
 - Generar enllaços personalitzats per facilitar la difusió de l'esdeveniment.

5.3.8.3 Visualització a la web (Frontend)

La visualització a la web d'aquest mòdul haurà de complir amb els següents requeriments de visualització dels continguts:

- Pàgina principal de l'agenda:
 - Llistat d'esdeveniments futurs ordenats per data.
 - Llistat de tots els esdeveniments generals o de departaments/seccions amb títol, resum, imatge i data.
 - Filtres per cercar esdeveniments per categoria, ubicació, data o altres paràmetres.
 - Barra de cerca per nom de l'esdeveniment.
- Visualització dels esdeveniments:
 - Pàgina detallada de l'esdeveniment amb tota la informació (títol, descripció, ubicació, horari, etc.).
 - Opció de compartir l'esdeveniment via xarxes socials o per correu electrònic.

- Enllaços per a inscripció (si aplica) o per obtenir més informació.
- Calendari interactiu:
 - Visualització d'un calendari interactiu amb tots els esdeveniments programats.
 - Opció de fer clic en dates per veure els esdeveniments associats.
- Pàgina de esdeveniments per departament:
 - Cada departament només mostrarà les esdeveniments de la seva categoria corresponent.

5.3.8.4 **Tecnologies i consideracions tècniques**

Quant als requeriments de tecnologies i consideracions tècniques d'aquest mòdul:

- SEO i accessibilitat: Compliment dels estàndards WCAG i optimització per a motors de cerca.
- Multilinguatge: Compatible amb els idiomes del Conselh.
- Seguretat i privacitat:
 - Opció de control d'accés per a certs esdeveniments (públics o privats).
 - Possibilitat d'afegir mesures de protecció en els formularis d'inscripció (si s'escau).

5.3.9 Visites virtuals

Mòdul que permeti la visita d'algun espai de manera interactiva amb el ratolí a partir de fotos de l'espai.

5.3.9.1 **Característiques generals**

Aquest mòdul haurà de complir amb les següents característiques i requeriments:

- Visualització interactiva:
 - Permetre a l'usuari moure's per l'espai amb el ratolí, com si estigués realitzant una visita en persona.
 - Incloure fotos de 360 graus o panoràmiques per recrear l'experiència d'una visita real.
- Detalls i informació addicional:
 - Opció d'incloure informació de cada zona de l'espai amb textos, imatges o vídeos quan es cliqui en determinats punts d'interès.
 - Descripcions sobre elements importants o detalls visuals de l'espai.
- Suport per a diversos dispositius:
 - Disseny responsive, adaptant-se a dispositius mòbils i tauletes.
 - Compatibilitat amb dispositius de realitat virtual (opcional).
- Navegació senzilla:

- Control de moviment fàcil amb el ratolí: clic per moure's, botons per desplaçar-se a l'esquerra, dreta, amunt o avall, i botons per fer zoom.
- Opció per veure el panorama complet en pantalla completa.

5.3.9.2 **Panell d'administració (Backoffice)**

El panell d'administració d'aquest mòdul haurà de permetre:

- Gestió de les visites virtuals:
 - Afegir, editar i eliminar espais per visitar de manera virtual.
 - Carregar fotos en formats compatibles amb les visites virtuals (360 graus, panoràmiques).
 - Assignar punts d'interès dins de les fotos (descripcions, imatges addicionals, enllaços a altres pàgines o documents).
- Configuració d'interactivitat:
 - Definir els punts d'interès en la imatge o fotografia.
 - Establir l'enllaç de la informació complementària associada a cada punt (textos, enllaços externs, etc.).
- Opció de generar noves visites virtuals:
 - Permetre crear noves visites virtuals per a altres espais de manera fàcil i ràpida.

5.3.9.3 **Visualització a la web (Frontend)**

La visualització a la web d'aquest mòdul haurà de complir amb els següents requeriments de visualització dels continguts:

- Pàgina principal de les visites virtuals:
 - Llistat o mapa dels espais disponibles per a visites virtuals.
 - Opció per veure les visites disponibles per categories (museus, edificis, espais naturals, etc.).
- Visualització de la visita virtual:
 - Imatge interactiva en 360 graus de l'espai que es vol visitar.
 - Navegació fluidament per l'espai amb el ratolí, incloent la possibilitat de fer zoom per veure detalls.
 - Punts d'interès dins de la imatge amb descripcions i informació addicional quan es clica sobre ells.
 - Opció per visualitzar en pantalla completa.

5.3.9.4 **Tecnologies i consideracions tècniques**

Quant als requeriments de tecnologies i consideracions tècniques d'aquest mòdul:

- CMS o desenvolupament a mida: Avaluar la integració amb WordPress, Drupal o sistema personalitzat.
- Plataformes per a fotos 360°:
 - Utilitzar eines com Pano2VR, 360° Viewer o altres solucions que permetin la creació d'espais interactius amb fotos panoràmiques o de 360 graus.
- Disseny Responsive: Adaptació a dispositius mòbils, tauletes i escriptoris.
- Compatibilitat amb navegadors moderns:
 - Garantir que la solució funcioni bé en els navegadors més utilitzats (Chrome, Firefox, Safari, etc.).
- Suport per a Realitat Virtual (opcional):
 - Permetre als usuaris que utilitzin dispositius de realitat virtual la possibilitat de fer la visita en VR, si s'aplica.
- SEO i accessibilitat: Compliment dels estàndards WCAG i optimització per a motors de cerca.
- Seguretat i privacitat:
 - Assegurar que les imatges i informació utilitzada a les visites virtuals siguin segures i respectin la privacitat dels espais mostrats.

5.3.10 Subscripcions

Espai de subscripció als diferents butlletins del Conselh a partir d'un formulari. L'accés a subscriure's ha d'estar present a tota la navegació.

Subscripció com a mínim mitjançant correu electrònic i RSS.

5.3.11 Xarxes socials

Espai d'accés a diferents xarxes socials a partir d'un link enllaçat al logo de de cadascuna. L'accés a les xarxes socials ha d'estar present a tota la navegació.

Les xarxes socials contemplades són:

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- Youtube
- Altres

Aquest espai haurà de comptar amb les següents característiques:

- Botons per compartir el contingut a les diferents xarxes socials.
- Enllaços destacats per participar a converses amb diferents hashtags.

- Botó per copiar i compartir l'URL de la pàgina.
- Possibilitat de publicar automàticament el contingut de la web (butlletins, entrades de bloc...) a les diferents xarxes socials.

5.3.12 Enllaços a altres pàgines web

- Seu electrònica: Enllaç que permeti realitzar tràmits electrònics de la ciutadania mitjançant la seu electrònica com matrícules i inscripcions
- Perfil del contractant: Enllaç amb el portal del Conselh del Perfil del contractant.
- Enllaç amb l'eina d'ajudes a l'habitatge, d'educació (beques) i entrada i gestió de currículums.
- Enllaços amb les següents pàgines webs de tercers:
 - Publicacions per altres:
 - Publicacions per subvencions.
 - Gestió de llicències de pesca.
 - Gestió del permís diari.
- Enllaç a l'aplicació de gestió acadèmica i matrícules.

5.3.13 Àrea privada

Proporcionar un mòdul restringit a usuaris autoritzats, on es podrà accedir a continguts, eines i funcionalitats que no són accessibles des de la pàgina pública. Aquesta àrea serà utilitzada per a usuaris que necessiten gestionar informació confidencial o realitzar tràmits específics.

5.3.13.1 **Característiques generals**

Aquest mòdul haurà de complir amb les següents característiques i requeriments:

- Accés restringit:
 - Accés exclusiu a usuaris autenticats amb un nom d'usuari i contrasenya.
 - Opció de gestió d'usuaris amb diferents rols i permisos (administrador, usuari, etc.).
 - Protecció de la informació confidencial amb encriptació i seguretat adequada.
- Funcionalitats i serveis específics per a usuaris autoritzats:
 - Accés a documents privats o informes que només poden veure determinats usuaris.
 - Realització de tràmits i gestions que requereixin identificació prèvia (formularis, inscripcions, consultes de dades).
 - Visualització de continguts personalitzats segons el perfil de l'usuari (notícies, esdeveniments, informes, etc.).

- Interacció amb altres seccions de la web:
 - Integració amb altres seccions de la web, com el panell d'esdeveniments o tràmits, però amb accés limitat a funcions específiques segons el rol de l'usuari.

5.3.13.2 **Panell d'administració (Backoffice)**

El panell d'administració d'aquest mòdul haurà de permetre:

- Gestió d'usuaris:
 - Crear, editar i eliminar usuaris de l'àrea privada.
 - Assignar rols i permisos específics a cada usuari (accés total, accés limitat, visualització només de certs continguts).
 - Gestió de contrasenyes (canviar contrasenyes, restablir contrasenyes oblidades).
- Seguretat i autenticació:
 - Implementar autenticació per usuari i contrasenya, amb mecanismes de seguretat com autenticació de dos factors (2FA).
 - Control d'activitat: Registre d'activitat d'usuaris per garantir la seguretat i detectar possibles intrusions.
 - Permetre la gestió de sessions, amb control de temps d'inactivitat per tancar la sessió automàticament si cal.
- Gestió de continguts privats:
 - Afegir, editar i eliminar documents, tràmits o altres continguts accessibles només a l'àrea privada.
 - Assignar continguts a grups d'usuaris específics segons els permisos configurats.

5.3.13.3 **Visualització a la web (Frontend)**

La visualització a la web d'aquest mòdul haurà de complir amb els següents requeriments de visualització dels continguts:

- Pàgina d'inici de l'àrea privada:
 - Pantalla d'inici de sessió amb formulari per introduir les credencials (usuari i contrasenya).
 - En cas de contrasenya oblidada, incloure una opció per restablir-la via correu electrònic.
- Un cop autenticats:
 - Pàgina principal de l'àrea privada amb menú de navegació adaptat a l'usuari (accés a tràmits, documents, notificacions, etc.).
 - Continguts personalitzats en funció del perfil de l'usuari (per exemple, esdeveniments o notícies relacionades amb el seu àmbit de treball o interès).
 - Notificacions internes (informació important, noves actualitzacions, etc.).

- Accés a formularis interactius per a tràmits en línia, inscripcions, sol·licituds, etc.
- Opcions de seguretat:
 - Opció de tancar la sessió en qualsevol moment.
 - Recordatori de seguretat per tancar la sessió automàticament després d'un temps d'inactivitat.

5.3.13.4 **Tecnologies i consideracions tècniques**

Quant als requeriments de tecnologies i consideracions tècniques d'aquest mòdul:

- Autenticació segura:
 - Implementar autenticació segura mitjançant SSL/TLS per protegir la comunicació entre l'usuari i el servidor.
 - Oferir autenticació de dos factors (2FA) per millorar la seguretat de l'accés.
- Gestió de permisos i rols:
 - Crear un sistema de gestió de rols i permisos personalitzable per controlar l'accés als diferents continguts i funcionalitats.
- Compliment de la normativa de protecció de dades (GDPR):
 - Garantir que tota la informació gestionada a l'àrea privada compleixi amb les lleis de privacitat i protecció de dades vigents.
- Accessibilitat i usabilitat:
 - Complir amb els estàndards WCAG per assegurar l'accessibilitat de l'àrea privada.
 - Disseny responsive per garantir la compatibilitat amb dispositius mòbils i tauletes.

5.3.14 **Assistent virtual**

Mòdul o servei d'Assistent Virtual (web + WhatsApp), dissenyat per oferir atenció digital immediata a la ciutadania.

Aquest assistent virtual tindrà com a finalitat:

- Atendre consultes de ciutadania de forma ràpida, clara i accessible.
- Reduir la càrrega de trucades telefòniques i consultes repetitives.
- Acompanyar els usuaris pas a pas en tràmits digitals.
- Generar mètriques sobre la tipologia de consultes i patrons d'ús del servei.

L'assistent operarà en dos canals complementaris:

- Xat web integrat a la pàgina web.
- Canal de missatgeria instantània mitjançant WhatsApp, a través del número oficial de cada Àrea o organisme.

Ambdós canals compartiran el mateix nucli intel·ligent i la mateixa base de coneixement, amb adaptacions específiques a cada context d'ús.

Com a la resta de mòduls, es requerirà d'un desenvolupament i tantes alimentacions com pàgines web requereixin d'aquest.

5.3.14.1 **Característiques generals**

Aquest mòdul haurà de complir amb les següents característiques i requeriments:

- Xat automatitzat capaç de resoldre les consultes recurrents més prioritàries
- Respostes basades en llenguatge natural per oferir una comunicació fluida i propera als usuaris.
- L'assistent operarà en dos canals complementaris:
 - Xat web: widget integrat a la pàgina web
 - WhatsApp: número oficial de cada Àrea
- Ambdós canals comparteixen el mateix nucli intel·ligent i la mateixa base de coneixement, però amb adaptacions específiques a cada context d'ús: el web ofereix menús guiats i respostes més completes; WhatsApp proporciona missatges curts i directes optimitzats per a mòbil.
- Aquestes respostes es basaran en els continguts de les pàgines webs, a més de documentació específica que passarà l'organització per a cadascun de les pàgines webs en què s'integri l'assistent virtual
- Es desenvoluparan en 3 idiomes (1. Aranès / 2. Català / 3. Español)

5.3.14.2 **Panell d'administració (Backoffice)**

El panell d'administració d'aquest mòdul haurà de permetre:

- Opcions de personalització:
 - Incorporar noves fonts de dades oficials que puguin ser utilitzades com a base per a la generació de respostes.
 - Gestionar els idiomes disponibles del servei, incloent la possibilitat d'afegir nous idiomes si així ho determina el Conselh.

5.3.14.3 **Visualització a la web / WhatsApp (Frontend)**

La visualització d'aquest mòdul haurà de complir amb els següents requeriments de presentació i funcionament segons el canal utilitzat:

5.3.14.3.1 Canal xat al web

La visualització del canal xat al web haurà de complir amb els següents requeriments de visualització dels continguts:

- Integració mitjançant widget de xat accessible des de qualsevol pàgina del lloc web.
- Finestra de conversa amb:

- Capçalera corporativa amb logotip i identificació del servei.
- Missatge de benvinguda personalitzat.
- Selector d'idioma (aranès, català i castellà).
- Àrea de conversa amb historial visible durant la sessió.
- Camp de text i botó d'enviament.
- Experiència guiada mitjançant estructura de menú i submenús temàtics.
- Possibilitat d'interacció mitjançant text lliure per part de l'usuari.
- Adaptabilitat:
 - En escriptori: finestra flotant no invasiva.
 - En dispositius mòbils: visualització optimitzada a pantalla completa.

5.3.14.3.2 Canal WhatsApp

La visualització del canal Whatsapp haurà de complir amb els següents requeriments de visualització dels continguts:

- Integració del mateix assistent a l'entorn de missatgeria instantània de WhatsApp, a través del número oficial de cada Àrea o organisme.
- Interfície basada exclusivament en text.
- Respostes concises i directes, optimitzades per a lectura en dispositius mòbils.
- Priorització de la detecció directa de la intenció de l'usuari quan la consulta sigui específica.
- En cas de missatges genèrics, presentació d'un flux estructurat que inclogui:
 - Salutació inicial.
 - Selecció d'idioma.
 - Presentació d'opcions en format text.
 - Guia progressiva fins a la resposta corresponent.

5.3.14.4 **Tecnologies i consideracions tècniques**

Quant als requeriments de tecnologies i consideracions tècniques d'aquest mòdul:

- Gestió multidioma:
 - L'assistent haurà de detectar o sol·licitar l'idioma preferit a l'inici de la conversa.
 - Un cop seleccionat l'idioma, el diàleg es mantindrà íntegrament en aquest idioma, garantint la coherència lingüística.
 - En cas que l'usuari sol·liciti explícitament un canvi d'idioma o iniciï la conversa en un altre idioma, el sistema haurà d'adaptar-se automàticament al nou idioma seleccionat.

- Experiència d'usuari i estil de comunicació del canal web:
 - Les respostes hauran de ser completes, estructurades i orientades a l'acompanyament de l'usuari.
 - Es permetrà l'ús de format estructurat per millorar la llegibilitat del contingut (títols jerarquitats, llistes i elements destacats).
 - Els enllaços es presentaran en format descriptiu i contextualitzat, evitant la visualització d'URLs sense context.
 - Les instruccions es presentaran de manera estructurada en passos clars i seqüencials.
 - El to comunicatiu haurà de ser proper i orientat a facilitar la comprensió del tràmit o consulta.
- Experiència d'usuari i estil de comunicació del canal WhatsApp:
 - Les respostes hauran de ser concises i directes, optimitzades per a lectura en dispositius mòbils.
 - Cada missatge haurà de limitar-se a informació essencial i, si escau, a una única pregunta per torn d'interacció.
 - Els enllaços es facilitaran en format text integrat dins el missatge.
 - El to comunicatiu haurà de ser clar, operatiu i orientat a la resolució ràpida de la consulta.
- Lògica funcional compartida:
 - Ambdós canals hauran de compartir una base de coneixement unificada, basada en documents i continguts oficials.
 - Les actualitzacions de continguts hauran d'aplicar-se de manera centralitzada a tots els canals actius.
 - El servei haurà de seguir una estratègia "Digital First", prioritzant:
 - Web oficial.
 - Formularis oficials en línia.
 - Contacte telefònic o presencial únicament quan sigui imprescindible.
 - Només es podran facilitar URLs i telèfons oficials autoritzats pel Conselh.
 - Queda prohibida la generació o improvisació d'enllaços o recursos no validats.
- Normativa i seguretat del servei:
 - L'assistent no podrà sol·licitar ni processar dades personals sensibles.
 - No podrà realitzar accions no autoritzades ni modificar informació administrativa.

- Haurà de disposar de mecanismes de protecció davant intents d'ús indegut o manipulació del sistema.
- No podrà revelar informació relativa a la seva configuració interna o instruccions operatives.

L'assistent virtual haurà de complir les mesures de seguretat corresponents a la categoria mitjana de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS). Les dades tractades no podran ser utilitzades per a l'entrenament de models d'intel·ligència artificial ni per a finalitats diferents de la prestació del servei, i no es permetran transferències internacionals de dades sense les garanties legalment exigibles.

L'adjudicatari haurà de garantir la traçabilitat de les interaccions i el compliment de la normativa de protecció de dades vigent.

5.4 Integracions

Es requerirà la integració amb les següents aplicacions i serveis amb les millors solucions tècniques possibles, siguin integracions o enllaços a altres plataformes. Aquestes seran:

- Inclusió d'un servei API-REST per permetre integracions futures entre les pàgines web i altres plataformes

5.5 Servei de webmaster

Els licitadors oferiran un tècnic com a servei que estarà associat al perfil del Tècnic Coordinador del Servei que assumirà totes les tasques definides als següents apartats.

5.5.1 Model de servei de webmaster

Aquests serveis es prestaran a partir d'una bossa d'hores per realitzar totes les tasques durant l'explotació no associades a l'apartat 4.6. Per tant, en cap cas, les operacions de manteniment o l'elaboració d'informes seran imputables a la bossa d'hores.

La petició de les tasques al webmaster es farà segons l'esquema descrit a continuació:

166. Es definiran uns Rols de "Delegats de Comunicació" per cada Organisme del Conselh i només ells seran els autoritzats a realitzar peticions a aquest webmaster
167. Tota petició es podrà fer via telefònica, acompanyant-la sempre d'un enviament de tota la informació necessària via programari de gestió de tiquets.

Si bé no es requereix que els serveis associats a la bossa d'hores es realitzin de forma presencial, caldrà contemplar que, en aquells casos en que sigui necessari o sota petició expressa per part del Conselh, els tècnics s'hauran de desplaçar físicament a les dependències del Conselh.

Es sol·licita inicialment una bossa d'hores canviant al llarg dels anys:

- Any 1: 300 hores
- Any 2: 400 hores
- Any 3 i possibles pròrrogues: 500 hores

Els licitadors hauran de presentar, amb periodicitat mensual, un informe detallant les hores de la bossa emprades. Es facturaran les despeses generades en funció de les actuacions realitzades de bossa d'hores. Es facturarà contra el pressupost del contracte de la bossa d'hores.

Els serveis associats a la bossa d'hores hauran de prestar-se, com a mínim, d'acord amb els nivells de servei o SLAs definits pel plec.

Tot i això, també es contempla que alguns dels "Delegats de Comunicació" puguin pujar continguts a les pàgines webs del Conselh en les que es penjen notícies d'actualitat. Aquests "Delegats de Comunicació" seran designats per part del Conselh durant el contracte.

5.5.2 Tasques de gestió

Les tasques de gestió associades a la figura del webmaster són :

168. Creació, modificació i eliminació de contingut (qualsevol element de les seccions definides als plecs per a la creació de les pàgines webs) a demanda dels "Delegats de Comunicació"
169. Creació, modificació i eliminació de temes relacionats amb el disseny.
170. Creació, modificació i eliminació de temes relacionats amb l'estructura de la web, noves seccions, etc.

5.5.3 Tasques de formació

Els licitadors hauran de contemplar un pla de formació amb les sessions necessàries sobre la implantació realitzada, l'operació i el funcionament d'ús de la solució. Aquesta formació estarà adreçada a:

171. Responsable del contracte (Tècnic/a del Conselh) i altres tècnics de sistemes del Conselh: Perfils de l'àrea tecnològica del Conselh. La formació inclourà, com a mínim, els següents aspectes addicionals a la formació de la resta de perfils d'usuaris interns del Conselh:
 1. Configuració de la solució.
 2. Alta, creació i modificació d'usuaris.
 3. Modificació de permisos.
 4. Elaboració d'informes i/o reports.
 5. Utilització avançada de la solució.
172. Delegats de comunicació amb permisos de publicació: Perfils de Delegats de Comunicació del Conselh de les pàgines webs en que es penjaran notícies d'actualitat. La formació inclourà, com a mínim, els següents aspectes addicionals a la formació de la resta de perfils d'usuaris interns del Conselh:
 1. Configuració de la solució.
 2. Alta, creació i modificació de continguts.
 3. Utilització avançada de la solució.

En total i com a mínim els licitadors inclouran a les seves propostes 3 jornades presencials (2 hores per jornada) per a cada perfil d'usuari definit anteriorment, el que suposarà un total de 6 jornades presencials i 12 hores de formació. No serà necessari que aquestes sessions siguin realitzades durant la fase d'implantació. En aquest cas el Conselh es reserva el dret de programar-les quan consideri oportú. Es valorarà, com a millora, la inclusió de més sessions de formació destinades als diferents perfils d'usuari.

En cap cas les hores de formació, tot i estar impartides pel webmaster, es comptabilitzaran com hores de la bossa d'hores.

El pla de formació ha de contenir tota la documentació necessària per a la correcta operació i utilització de la solució contemplada a l'abast del present plec. Aquesta formació es realitzarà a la seu del Conselh abans de que la solució entri en funcionament. En cas que el Conselh requerís que algunes de les jornades es realitzessin de forma remota / videoconferència, l'adjudicatari haurà de disposar de les eines necessàries per a poder dur-les a terme.

6 Pla de qualitat

Els licitadors inclouran al pla de qualitat la metodologia que serà d'aplicació per a garantir els compromisos de qualitat. A continuació es detallen els SLA mínims requerits:

Paràmetre	Definició de l'SLA mínim	Definició de la penalitat mínima
Resolució d'incidències		
Temps màxim de resolució d'incidència molt greu	Igual o inferior a 4 hores laborables.	50€ per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidència greu	Igual o inferior a 8 hores laborables.	20€ per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidència lleu	Igual o inferior a 20 hores laborables.	10€ per cada hora addicional de desviació.
Resolució de peticions		
Temps màxim de resolució de peticions urgents.	Igual o inferior a 4 hores laborables.	10€ per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució de peticions normals.	Igual o inferior a 24 hores laborables	10€ per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució de peticions programables.	Igual o inferior a 72 hores laborables	10€ per cada hora addicional de desviació.
Disponibilitat		
% Disponibilitat de la plataforma a les principals pàgines webs del Conselh: Conselh, Turisme i Pompiérs	>= 99 %	100€ per cada hora addicional de desviació.
Termini d'implantació		
Temps màxim de la primera fita de la implantació	Igual o inferior a 6 mesos	100€ per cada dia addicional de desviació.
Temps màxim de la segona fita de la implantació	Igual o inferior a 12 mesos	100€ per cada dia addicional de desviació.
Temps màxim de la tercera fita de la implantació	Igual o inferior a 18 mesos	100€ per cada dia addicional de desviació.
Temps màxim de la quarta fita de la implantació	Igual o inferior a 24 mesos	100€ per cada dia addicional de desviació.
Còpies de seguretat		
RTO (Temps màxim de recuperació de la darrera còpia)	Igual o inferior a 4h laborables	50€ per cada hora addicional de desviació.
RPO (Temps màxim entre còpies)	Igual o inferior a 24h naturals	20€ per cada hora addicional de desviació.

Per a la tipificació de la criticitat de les incidències s'empraran els criteris següents:

- 173. Avaries molt greus
 - 1. Avaries que impedeixin l'ús dels serveis contemplats al present document.
- 174. Avaries greus
 - 1. Avaries que, tot i no impedir l'ús dels serveis contemplats al present document suposen un mode degradat.
- 175. Avaries lleus
 - 1. Qualsevol avaria no inclosa en els casos anteriors.

Per a la tipificació de la urgència de les peticions s'empraran els criteris següents:

- 176. Peticions urgents

1. Peticions que comporten publicacions urgents com notes de premsa que emetrà la persona del departament de premsa del Conselh o modificacions d'estructura, disseny o creació de continguts urgents.
177. Peticions normals
1. Publicacions o modificacions no urgents.
178. Peticions programables
1. Publicacions o modificacions que estan programades.

Respecte a les aturades planificades:

179. Es consideraran aturades planificades aquelles que impedeixin l'ús del servei però hagin estat comunicades amb més d'una setmana d'antelació i tinguin una durada màxima de 6 hores. Aquestes aturades, en tots els casos, es duran a terme fora de l'horari laboral.

7 Model de proposta

Informació tècnica que incloure al sobre de criteris de judici de valor :

Segons el detall dels criteris de judici de valor que es detallen al plec de clàusules administratives particulars.

Informació tècnica que incloure al sobre corresponent als criteris automàtics, juntament amb l'oferta econòmica.

Segons el detall dels criteris automàtics que es detallen al plec de clàusules administratives particulars.

INFORMACIÓ IMPORTANT: Els licitadors hauran de tenir en compte que la informació continguda al sobre de criteris de judici de valor no pot permetre pressuposar o anticipar la continguda al sobre de criteris automàtics. Si no, aquest fet comporta l'exclusió directa de la proposta en qüestió.

Annex I: Migració pàgines web

Departament	Àrea	Url Actual	Url a crear	Independent o secció	Acció	Acció dins la que s'engloba	Fita
Conselh Generau d'Aran	Transversal	https://www.conselharan.org	https://www.conselharan.org	Web principal	Implementar el nou model	Creació i manteniment de les pàgines web principals	Fita 1
e-Commerce	Transversal	https://productes.conselharan.org/	https://productes.conselharan.org/	Web principal	Implementar el nou model	Creació i manteniment de les pàgines web principals	Fita 1
Departament d'Economia, Torisme e Promocion economica	Torisme	https://www.visitvaldaran.com	https://www.visitvaldaran.com (Alemany y Aranès)	Web principal	Implementar el nou model	Creació i manteniment de les pàgines web principals	Fita 2
Departament de Cultura e Lengua	Patrimoni Culturau	https://conselharan.org\Cultura	https://conselharan.org\Cultura	Secció de la web del Conselh	Implementar el nou model	Creació i manteniment de seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques	Fita 1
Departament de Cultura e Lengua	Arxius		https://conselharan.org\Arxius	Secció de la web del Conselh	Implementar el nou model	Creació i manteniment de seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques	Fita 1
Departament de Cultura e Lengua - Musèus e Promocion culturau	Musèus e Promocion culturau	https://museus.conselharan.org	https://museus.conselharan.org	Web principal	Implementar el nou model	Creació i manteniment de les pàgines web principals	Fita 3
Departament d'Igualtat, Salut e Benèster	Igualtat - Immigració		https://conselharan.org\Igualtat-Immigracio	Secció de la web del Conselh	Implementar el nou model	Creació i manteniment de seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques	Fita 1
Departament d'Igualtat, Salut e Benèster	Joenessa	https://joenessa.org	https://joenessa.conselharan.org	Web principal	Implementar el nou model	Creació i manteniment de les pàgines web principals	Fita 3
Departament d'Igualtat, Salut e Benèster	SIAH			Secció de la web del Conselh	Implementar el nou model	Creació i manteniment de seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques	Fita 1
Departament de Governacion	Administracion Publica			Secció de la web del Conselh	Implementar el nou model	Creació i manteniment de seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques	Fita 1
Departament de Coneishement	ETEVA	https://eteva.org	https://eteva.conselharan.org	Web principal	Implementar el nou model	Creació i manteniment de les pàgines web principals	Fita 3
Departament d'Espòrts	Espòrts	https://www.ceteivaldaran.com	https://cetei.conselharan.org	Web principal	Implementar el nou model	Creació i manteniment de les pàgines web principals	Fita 3
Departament de Territori, Paisatge e Gestion ambientau	Agricultura			Secció de la web del Conselh	Implementar el nou model	Creació i manteniment de seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques	Fita 1
Departament de Territori, Paisatge e Gestion ambientau	Ramaderia			Secció de la web del Conselh	Implementar el nou model	Creació i manteniment de seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques	Fita 1
Departament de Territori, Paisatge e Gestion ambientau	Miei Naturau			Secció de la web del Conselh	Implementar el nou model	Creació i manteniment de seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques	Fita 1
Departament de Territori, Paisatge e Gestion ambientau	Agents Forestaus			Secció de la web del Conselh	Implementar el nou model	Creació i manteniment de seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques	Fita 1
Departament de Territori, Paisatge e Gestion ambientau	Meteorologia			Secció de la web del Conselh	Implementar el nou model	Creació i manteniment de seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques	Fita 1
Departament de Territori, Paisatge e Gestion ambientau	Paisatge			Secció de la web del Conselh	Implementar el nou model	Creació i manteniment de seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques	Fita 1



Conselh Generau d'Aran

Departament	Àrea	Url Actual	Url a crear	Independent o secció	Acció	Acció dins la que s'engloba	Fita
Departament de Territori, Paisatge e Gestion ambientau	Tractament de residus			Secció de la web del Conselh	Implementar el nou model	Creació i manteniment de seccions de la web del Conselh i fitxes tècniques	Fita 1
Departament d'Economia, Torisme e Promocion economica	Productes Val d'Aran	https://www.visitvaldaran.com/productes-val-daran/productos/	Url per definir	Web principal	Implementar el nou model	Creació i manteniment de les pàgines web principals	Fita 3
Departament de Cultura e Lengua	Política Lingüística	https://aran.es.conselharan.org	https://aran.es.conselharan.org	Web principal	Readaptació del disseny actual	Readaptació del disseny, manteniment i hosting	Fita 4
Departament d'Igualtat, Salut e Benèster	Salut	https://salut.conselharan.org	https://salut.conselharan.org	Web principal	Readaptació del disseny actual	Readaptació del disseny, manteniment i hosting	Fita 4
Departament de Pompièrs-Emergències	Emergències		https://pompiers.conselharan.org	Web principal	Readaptació del disseny actual	Readaptació del disseny, manteniment i hosting	Fita 4
Departament de Pompièrs-Emergències	Lauegi			Web principal	Readaptació del disseny actual	Readaptació del disseny, manteniment i hosting	Fita 4
Departament de Naues Tecnologies e Innovacion	Hub Innovacion	https://www.hepic-hub.org/ https://www.ceivaldaran.org/	https://www.hepic-hub.org	Web principal	Readaptació del disseny actual	Readaptació del disseny, manteniment i hosting	Fita 4