


PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contractació del servei d'actualització del CMS Plone a la versió 6.1 (Volto) i implementació d'un nou disseny i de noves funcionalitats vinculades a l'actualització, així com el seu manteniment i allotjament al núvol

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	1/49



Taula de continguts

1. Objecte del contracte.....	5
2. Antecedents.....	6
3. Descripció de la situació actual.....	7
3.1 Ubicació de l'allotjament.....	7
3.2 Arquitectura web actual.....	7
3.3 Gestor de base de dades.....	7
3.4 Sistema de virtualització.....	7
3.5 Versió actual del programari.....	7
3.6 Nombre d'usuaris/àries.....	7
3.7 Inventari d'URLs.....	9
3.8 Portals Plone.....	9
3.9 Idiomes.....	9
3.10 Mòduls i tipus de contingut.....	9
3.11 Plantilles i vistes.....	11
3.12 Integracions externes.....	11
3.13 Exclusions del projecte.....	12
4. Requeriments.....	14
4.1 Procés d'actualització del CMS Plone.....	14
4.2 Requeriments tècnics de la solució tecnològica i la seva configuració.....	16
4.3.1 Redisseny de la pàgina d'inici (Portada).....	20
4.3.2 Enfocament mobile first i adaptació responsive.....	21
4.3.3 Autogestió i autonomia de configuració.....	22
4.3.4 Coherència visual i identitat corporativa.....	23
4.3.5 Accessibilitat i usabilitat.....	23
4.3.6 Rendiment i optimització.....	23
4.4 Noves funcionalitats.....	24
4.4.1 Subportada de la seu electrònica i catàleg de tràmits.....	24
4.4.1.1 Multiidioma.....	24
4.4.1.2 Integració i reutilització.....	25
4.4.1.3 Experiència d'usuari i qualitat.....	25
4.4.1.4 Cerca i accés.....	25
4.4.1.5 Presentació del tràmit.....	25
4.4.1.6 Informació associada al tràmit.....	26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	2/49



4.4.1.7 Tràmits guiats.....	26
4.4.3 Accessibilitat.....	27
4.4.4 Millora del cercador corporatiu i indexació de continguts externs.....	27
4.5 Borsa d'hores.....	27
5. Descripció dels serveis d'allotjament al núvol.....	27
5.1 Necessitats d'allotjament.....	27
5.2 Entorns i disponibilitat del servei.....	28
5.3 Proposta d'infraestructura en el núvol i requisits mínims.....	29
5.4 Còpies de seguretat, continuïtat i recuperació davant desastres.....	29
5.5 Seguretat, monitoratge i gestió operativa.....	30
6. Descripció dels serveis de manteniment, suport i ANS.....	32
6.1 Manteniment correctiu.....	32
6.2 Manteniment preventiu.....	33
6.3 Manteniment evolutiu.....	34
6.4 Suport tècnic i consultoria.....	35
6.5 Acord de Nivell de Servei (ANS).....	35
7. Gestió del projecte.....	39
7.1 Model de relació.....	39
7.2 Perfils sol·licitats per executar el projecte.....	39
7.3 Formació i lliurables.....	40
7.4 Acceptació i finalització.....	41
7.5 Cronograma.....	41
7.6 Pla de sortida.....	41
8. Condicions Generals de Realització.....	43
8.1 Mitjans materials.....	43
8.2 Propietat intel·lectual dels treballs realitzats.....	43
8.3 Informació de base.....	43
8.4 Transferència tecnològica i informació tècnica.....	43
8.5 Seguretat dels sistemes d'informació i protecció de dades.....	45
8.6 Clàusula intel·ligència artificial.....	45
8.7 Confidencialitat.....	46
8.8 Clàusula per accessos potencials.....	46
8.9 Clàusula de comunicacions externes.....	47
8.10 Clàusula de seguretat dels equips, programes i informació.....	47
8.11 Clàusula de personal extern.....	47

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	3/49



CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	4/49



1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la contractació dels serveis necessaris per a l'actualització del portal web corporatiu de l'Ajuntament de Mataró, www.mataro.cat, programat amb el gestor de continguts de codi obert Plone, a l'última versió d'aquest programari: el Plone 6.1 (Volto).


Aquest contracte també inclou la implementació d'un nou disseny i de noves funcionalitats vinculades a l'actualització, així com el seu manteniment i allotjament al núvol.

Aquests serveis són els següents:

- **Actualització i migració:** Actualització integral de la plataforma des de Plone 5.1 a Plone 6.1 (Volto) i migració segura de totes les dades, mòduls, plantilles, configuracions i integracions existents.
- **Disseny:** Renovació del disseny de la Portada i adaptació a criteris d'accessibilitat, usabilitat i coherència amb la imatge corporativa amb enfocament Mobile First. Inclou la readaptació de les pàgines internes al nou disseny o estil de la home.
- **Noves funcionalitats:** Incorporació de noves funcionalitats addicionals i millores proposades pels licitadors.
- **Allotjament al núvol:** Migració de la infraestructura on-premise a un entorn al núvol gestionat pel licitador, amb entorns 24x7, escalabilitat i seguretat garantides.
- **Manteniment i suport:** Servei de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu per garantir l'estabilitat, seguretat i millora continuada de la plataforma i el corresponent suport tècnic i consultoria.

Amb aquesta actualització i renovació es persegueix els següents objectius:

- Resoldre les possibles vulnerabilitats crítiques detectades a la versió actual de Plone
- Actualitzar la plataforma tecnològica a una versió amb suport i actualitzacions de seguretat
- Millorar l'experiència d'usuari amb una interfície basada en models de navegació actuals i segons les pautes de Volto.
- Renovar el disseny cap a tendències actuals mantenint els criteris d'accessibilitat i optimització per a dispositius mòbils
- Traslladar la infraestructura a un entorn al núvol més robust, escalable i segur
- Disposar d'un servei de manteniment professional i especialitzat en Plone
- Incorporar noves funcionalitats que aportin valor en la prestació de servei a la ciutadania
- Garantir el compliment normatiu en matèria d'accessibilitat i seguretat

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	5/49	

2. Antecedents

El Servei de Comunicació de l'Ajuntament de Mataró, unitat que forma part de l'Àrea de Presidència i Estratègia, és la responsable de la gestió del web municipal. El web www.mataro.cat funciona amb el programari lliure Plone, que incorpora sistemes de gestió i publicació automatitzada de continguts que faciliten i agilitzen el treball d'actualització dels continguts web de les diferents àrees, una tasca que se centralitza des del Servei de Comunicació.

El portal web actual està construït sobre Plone 5.1 i es troba allotjat en 8 servidors virtuals Linux CentOS 7 ubicats a l'Ajuntament de Mataró, dividits en dues granges de servidors (1 activa i 1 passiva, sincronitzades mitjançant un clúster). Aquesta infraestructura no disposa actualment de servei de manteniment dels servidors.

A causa de les vulnerabilitats de Plone detectades a la versió actual del web municipal, tal com s'esmenta en diverses alertes crítiques de l'Institut Nacional de Ciberseguretat, i atès que no es preveu que hi hagi actualitzacions de seguretat sobre la versió actual del gestor de continguts, es fa necessària l'actualització a l'última versió (Plone 6.1) per tal de resoldre els problemes de seguretat existents.


Atès que no existeixen mitjans propis ni recursos humans especialitzats a l'Ajuntament de Mataró que tinguin coneixements de desenvolupament de Plone, es fa necessària la contractació d'aquesta actualització i del seu futur manteniment. Tanmateix, amb una voluntat de garantir el correcte rendiment i l'adequada seguretat de l'entorn que allotja el portal web, aquest contracte ha de cobrir també el seu allotjament al núvol.

El web actual compta amb aproximadament 200 usuaris/àries i gestiona els següents portals Plone:

- Portal web principal: www.mataro.cat
- Portal web ODS: www.mataro.cat/ods

Actualment l'Ajuntament està portant a terme un nou pla de comunicació, i caldrà tenir en compte les seves directrius durant el projecte. El responsable del projecte gestionarà la presentació del mateix amb l'adjudicatari un cop estigui disponible.

Aquest contracte no té per objecte la contractació de personal.

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	6/49	

3. Descripció de la situació actual

Per tal que els licitadors puguin avaluar correctament l'abast del projecte d'actualització i migració, es detalla a continuació l'estat actual de la plataforma web municipal.

3.1 Ubicació de l'allotjament

El web actual està allotjat en 8 servidors virtuals Linux CentOS 7 ubicats a l'Ajuntament de Mataró i dividits en dues granges de servidors (1 activa i 1 passiva, sincronitzades mitjançant un cluster).

Important: Actualment no es disposa del servei de manteniment d'aquests servidors.

3.2 Arquitectura web actual

L'arquitectura actual està composta per:

- 2 servidors amb Apache, cache Varnish i balancejador HAProxy
- 4 servidors amb 4 instàncies de Plone cadascun (total: 16 instàncies Plone)
- 2 servidors amb Zeoserver que conté la base de dades ZODB

3.3 Gestor de base de dades

ZODB (Zope Object Database)

3.4 Sistema de virtualització


VMware

3.5 Versió actual del programari

- Plone: 5.1.4 (5114)
- CMF: 2.2.12
- Zope: 2.13.27
- Python: 2.7.14 (default, Nov 8 2018, 13:56:31) [GCC 4.8.5 20150623 (Red Hat 4.8.5-28)]
- PIL: 5.3.0 (Pillow)

3.6 Nombre d'usuaris/àries

Aproximadament 200 usuaris/àries amb diferents rols i permisos.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	7/49	

Els perfils per usuari poden ser:

Col·laborador
Editor
Grup Municipal
Membre
Lector
Revisor
Administrador del lloc
Gestor

Pel que fa als grups són agrupacions lògiques d'usuaris com ara departaments o unitats de negoci. Normalment s'utilitzen els grups per a establir permisos i s'assigna un grup a un usuari, que a la seva vegada pot tenir un perfil dels citats a dalt.

Els grups es diferencien en administradors del web (grup principal) o la resta.

Llistat de grups

RRHH

Acollida

Administradors

Authenticated User (Virtual Group)

Benestar animal

Benestar social i família

Cementiris i serveis funeraris

Comerç i mercats

Consum

Convivència

Cooperació i solidaritat

Educació

Esports


Gènere i diversitat sexual

Gent gran

Guia d'activitats educatives

Habitatge

Juventut

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	8/49	

Medi ambient i sostenibilitat

Mobilitat i transports

Neteja i residus

Participació ciutadana

Polícia Local

Promoció econòmica

Protecció civil

Reviewers

Salut

Secció d'ocupació

Site Administrators

Som- Administració

Urbanisme

3.7 Inventari d'URLs

Els dominis actuals gestionats són:

- www.mataro.cat (domini principal)
- www.carecitylab.cat
- www.entitatsmataro.cat
- capitaleconomiasocial.mataro.cat

3.8 Portals Plone

Dins de la instal·lació actual existeixen els següents portals:


- Portal web principal: www.mataro.cat
- Portal web ODS www.mataro.cat/ods

3.9 Idiomes

El portal actual ofereix continguts en:

- Català (idioma principal)
- Castellà (idioma secundari)


La implementació és multilingüe amb gestió manual de traduccions.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	9/49	

3.10 Mòduls i tipus de contingut

El web actual disposa dels següents tipus de contingut personalitzats:

- Notícia (Notícies): Contingut utilitzat per notes de premsa. Conté camps títol, descripció, camp de text, pot tenir imatges, galeria, continguts relacionats, es pot llistar de forma dinàmica.
- Esdeveniment (Agenda): Contingut utilitzat per l'agenda i esdeveniments de ciutat. Conté camps títol, descripció, camp de text, pot tenir imatges, dates inici i final, localització, integrat amb equipaments de la ciutat.
- Minisite: plantilles especials per crear sites amb disseny propi fora del principal disseny de mataro.cat. Tenen un sistema drag&drop de camps per maquetar a voluntat el site.
- Pàgina: Contingut pensat per crear les pàgines principals de contingut del web. Conté camps de text i pot tenir imatges i mostrar-se de diferents formes en funció del a vista aplicada.
- Grup municipal: Contingut especial creat per donar la informació de cada grup municipal, amb logo i llistat de nombre de regidors
- Regidor/a: Fitxa de cada regidor amb connexió amb el contingut càrrec per indexar cada càrrec de cada persona.
- Acta del ple: Contingut pensat per contenir un doc word o pdf de l'acta del plens i poder-los indexar.
- Ordre del dia: Camp de text per enganxar el contingut d'un doc word o pdf.
- Oferta de treball: Contingut creat específicament a mida per incloure la documentació i etapes de cada procés de selecció.
- Normativa: Contenidor de documents en word o pdf.
- Article (per a grups municipals): Similar a la notícia. Contingut creat per escriure un text i acompanyar foto i llistar-lo en llistats dinàmics.
- Òrgan: Nivell superior organitzatiu. Es pot vincular amb regidor/s i càrrecs.
- Càrrec: Indica un nom de una designació i es vincula personalment amb un regidor/a
- Convocatòria de premsa: Camp per desenvolupar.
- Projecte: Contingut específic creat per una web de NextGeneration. Es vincula amb molts camps dinàmics. Només s'està utilitzant en aquell web.
- Activitat: similar a l'acte d'agenda, però creat específicament per web guia d'activitats. Incorpora alguna funcionalitat pròpia. Fitxa específica de continguts.
- Projecte Entitat: Fitxa creada pel directori d'entitats on les entitats introdueixen les seves dades.
- Compromís de Transparència. Contingut a mida creat per mostrar i vincular lleis i articles legislatius sobre la transparència.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	10/49	

- Activitat educativa: es la mateixa que activitat però per web educació i Mataró Orienta.

3.11 Plantilles i vistes

El portal actual disposa de múltiples plantilles i vistes personalitzades:

Vistes generals:

- Vistes detall dels tipus de continguts
- RSS: global_rss.xml, sala_prensa.xml, events_rss_view
- 2 vistes minisite
- 5 vistes blog
- 3 vistes de cerca d'esdeveniments
- 4 vistes d'ocupació/treball
- 4 vistes de grups municipals, regidors, articles
- 1 vista sala de premsa

Funcionalitats específiques:

- Portada: sistema onboarding
- Desenvolupament d'activitats: cerca facetada i personalitzacions
- Desenvolupament d'entitats: 6 vistes diferents
- Desenvolupament de transparència: vistes específiques
- Desenvolupament de salut mental: 1 vista

Personalitzacions diverses:


- Vistes llistats landings
- Tecnologia AMP (Accelerated Mobile Pages)
- Relació d'equipaments a les pàgines
- Altres vistes personalitzades

3.12 Integracions externes

El portal actual integra informació i funcionalitats de múltiples sistemes externs:

Sistemes municipals i oficials:

- Tràmits: integració amb la Seu Electrònica. Es poden escollir des d'alguns tipus de contingut, des de la portada del web i des de la portada de cada Tema, quins tràmits associats al tema es mostren. Només es enllaça a la seu.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	11/49	

- Entitats: directori d'entitats municipals. S'accedeix a un csv via api o web Service i es mostren en un cercador les entitats (dades bàsiques) i es poden filtrar per criteris.
- Equipaments: catàleg d'equipaments municipals. Integració que permet afegir a un contingut un equipament i mostrar-lo bé en un plànol (amb GEO localització i fitxa que es mostra en clicar al punt) o bé en un llistat que desplega una fitxa amb les dades bàsiques i foto.
- Borsa de treball (Xaloc): ofertes de feina. Integració que mostra les ofertes de feina de la pàgina web xaloc de mataró i rodalies i permet inscriure's.
- Mapes: integració amb sistema GIS municipal i Leaflet amb capes personalitzades. Mostra en cada tema un mapa amb els equipaments relacionats (esportius, educatius, etc)

Sistemes d'informació ambiental:

- Qualitat de l'aire: sensors de qualitat ambiental. Mostra dades d'aemet.
- Estació meteorològica: dades meteorològiques en temps real.

Agendes i continguts externs:

- Agenda de cultura i turisme: esdeveniments culturals. Integració (api o web service) que copia activitats d'agenda de webs cultura i turisme al nostre web. Hi ha un sistema de sincronització diària.
- RSS Agenda: sindicació d'esdeveniments. RSS normal i corrent.

Directoris especialitzats:


- Directori de salut mental: recursos de salut mental. Igual que el directori d'entitats però mitjançant càrrega d'un CSV directament des de plone.

Serveis ciutadans:

- Xatbot: assistent virtual. Integració overlay integrat amb codi font al home.

Eines de comunicació i màrqueting:

- Insuit: Overlay que es mostra per oferir eines d'accessibilitat. Inserció de codi font al home.
- Redspeaker: Funcionalitat que permet passar a àudio el contingut de una pàgina fent clic al botó. Integració via codi font.
- Newsletter Benchmark: sistema de butlletins electrònics. Integració via benchmark que permet subscriure's al butlletí. El butlletí s'alimenta de les notícies diàries de forma automàtica.


CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	12/49	

3.13 Exclusions del projecte

Queden expressament fora de l'abast del projecte d'actualització i migració els següents portals i sistemes:

- <https://matarociutatcuidadora.cat>
- seu.mataro.cat
- Bústia ciutadana (sistema independent)
- www.culturamataro.cat
- www.visitmataro.cat
- www.memoriagentgran.cat
- www.estudiamataro.cat
- www.sommataro.cat
- www.emmmataro.cat
- www.naugaudi.cat
- www.cannoe.cat
- www.decidimmataro.cat
- www.entradesculturamataro.cat
- www.lessantes.cat
- www.mataroartcontemporani.cat
- www.mataroneta.cat
- mapes.mataro.cat
- pium.mataro.cat
- plemataro.cat
- Contractaciomataro.cat
- <https://www.mataro.cat/sites2/acciogovern/cataleg/cataleg25/>
- <https://mataro.cat/alcalde>
- <https://www.mataro.cat/sites2/acciogovern/plaaccio/plaaccio25/>
- <https://mataro.cat/eleccions>
- <https://pressupost.mataro.cat/>

Aquests portals mantindran el seu funcionament actual independent del projecte d'actualització i migració de www.mataro.cat.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	13/49	

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	14/49



4. Requeriments

4.1 Procés d'actualització del CMS Plone

L'actualització inclou la migració integral del gestor de continguts municipal, actualment basat en Plone 5.1, a la seva versió més recent i estable disponible, **Plone 6.1**, incorporant la nova interfície pública desenvolupada sobre el frontend **Volto**, d'acord amb els estàndards tecnològics actuals i els requeriments de seguretat, escalabilitat i accessibilitat establerts per l'Ajuntament de Mataró.


Aquesta actualització haurà d'abastar tots els components identificats en l'inventari previ (consultar document de situació actual adjunt), incloent-hi:

- Mòduls i add-ons
- Plantilles i vistes personalitzades
- Integracions externes
- Connectors amb sistemes municipals
- Personalitzacions específiques
- Fluxos de treball (workflows)
- Estructures taxonòmiques
- Configuracions pròpies del gestor de continguts

La transició a Plone 6.1 ha de garantir la **plena compatibilitat funcional**, evitant qualsevol pèrdua de capacitat operativa en els processos interns de gestió de continguts, així com en la part pública i en les interaccions que realitzen els usuaris al portal web municipal.

Accions mínimes contemplades en l'actualització:

- 1. Adaptació i actualització de plantilles i vistes**
 - Actualització de totes les plantilles i vistes personalitzades existents
 - Assegurar el correcte funcionament en l'entorn de Volto
 - Mantenir la coherència gràfica definida en la identitat visual corporativa
 - Garantir la compatibilitat amb la nova arquitectura frontend-backend
- 2. Migració completa de dades**
 - Migració de tots els volums documentals, estructures de carpetes i continguts
 - Preservació de metadades, permisos, historials de versions
 - Conservació de qualsevol altra informació associada als elements del CMS
 - Verificació de la integritat de les dades migrades
- 3. Adaptació o substitució d'addons i extensions**
 - Adaptació dels addons existents amb compatibilitat nativa amb Plone 6.1

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	15/49	

- Substitució dels addons incompatibles per alternatives equivalents
- Garantia de transparència del canvi per als usuaris editors
- Documentació dels canvis realitzats

4. Adequació del sistema de gestió d'usuaris

- Migració de usuaris, rols, perfils i grups
- Manteniment de les polítiques de seguretat establertes
- Preservació dels criteris d'administració del sistema actual
- Integració amb el directori actiu MS Entra

5. Revisió i actualització d'integracions

- Actualització de les integracions amb serveis municipals o tercers
- Verificació de l'operativitat de totes les APIs, catàlegs i sistemes d'informació
- Adaptació de connectors necessaris per al nou entorn
- Proves exhaustives de totes les integracions

Validació i proves

El desplegament del nou entorn inclourà la validació amb el personal tècnic municipal del correcte funcionament de tots els mòduls, plantilles i integracions descrites en l'inventari. Només després d'obtenir la conformitat per escrit del responsable tècnic municipal s'autoritzarà la publicació al nou entorn de producció.


Accessibilitat

En cap cas l'actualització podrà comportar la regressió de les capacitats d'accessibilitat actuals del web. L'Ajuntament exigeix que el resultat final mantingui com a mínim el **nivell de conformitat AA**, d'acord amb el que estableix el **Reial decret 1112/2018** i la norma **UNE-EN 301 549**, tant pel que fa a la interfície pública com als components funcionals i estructurals del lloc web.

Documentació del procés

Els licitadors hauran de documentar el procés d'actualització en la seva proposta tècnica, incloent-hi:

- Descripció tècnica del mètode d'actualització proposat
- Inventari previst de canvis i adaptacions a realitzar
- Relació d'addons que caldrà substituir i nous components a implementar
- Metodologia i eines de validació i proves
- Pla de gestió de riscos durant la migració
- Estratègia de rollback en cas d'incidències greus


CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	16/49	

4.2 Requeriments tècnics de la solució tecnològica i la seva configuració

La solució tecnològica resultant de l'actualització ha de complir amb els següents requeriments tècnics genèrics:

Plataforma base

- **CMS Plone 6.1 (Volto) o superior** sobre base de dades ZODB
- Manteniment de totes les característiques essencials que actualment proporciona Plone, incloent:
 - Codi obert GPL-GNU
 - Protecció CSRF i seguretat inclosa en el nucli
 - Construït amb HTML5, CSS3 i JavaScript/React
 - Compliment amb els estàndards XHTML i CSS actuals
 - Compliment amb el nivell d'accessibilitat WAI-AA de la W3C
 - Enfocat a la usabilitat
 - Sindicació de continguts amb suport de canals RSS 2.0, Atom
 - Edició de les pàgines en temps real i en context (característica pròpia de Volto)
 - Operacions sobre el contingut com Tallar/Copiar/Enganxar
 - Sistema de còpies de treball (working copies)
 - Comprovació de la integritat d'enllaços i referències (esborrament segur)
 - Gestió massiva de canvis sobre el contingut
 - Pujada múltiple de fitxers i imatges
 - Bloqueig automàtic i desbloqueig de documents
 - Mecanismes de col·laboració en la construcció col·lectiva de continguts
 - Sistema de comentaris
 - Gestió de l'històric de revisions dels documents
 - Motor de cerca integrat amb indexació en temps real
 - Indexació completa del text de documents PDF
 - Navegació dinàmica, jeràrquica i transversal
 - Suport per a múltiples formats d'etiquetatge del text
 - Filtratge HTML del contingut de l'editor de text
 - Gestió de contingut multilingüe (català i castellà)
 - Publicació i caducitat de continguts basada en dates específiques
 - Adreces URL amigables generades automàticament


CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	17/49	

- Navegació mitjançant fil d'Ariadna (breadcrumbs)
- Mapa del lloc dinàmic i fitxer sitemaps.xml
- Fitxer robots.txt editable
- Gestió de redireccions URL
- Sistema de tags/etiquetes
- Sistema de contingut relacionat
- Reducció automàtica de la mida dels recursos multimèdia
- Generació de miniatures i ampliació automàtica de les imatges
- Arquitectura oberta i escalable
- Autenticació mitjançant LDAP (MS Entra)
- Sistema de cache del contingut
- Esdeveniments recurrents i múltiples agendes/calendaris
- Integració amb xarxes socials mitjançant opengraph i twitter cards
- API REST JSON
- Gestió d'usuaris i grups amb permisos granulars

Tecnologia i estàndards

- Independència del navegador (W3C, WCAG 2.0, WAI-AA) i d'applets de Java
- Web responsiva adaptada a diversos dispositius i formats
- Pensada amb visió "**Mobile First**" i centrada en la millor experiència per a l'usuari
- Integració amb directori actiu d'usuaris MS Entra
- Possibilitat de creació de workflows amb cicle de vida dels continguts
- CMS amb seguretat de nivell empresarial amb compliment **ENS Nivell Mig**
- Capacitat de recerca i indexació potent que inclogui documents, multimèdia i fitxers de múltiples tipologies
- Escalable: pensat en tot moment per a créixer conforme necessitats sense alterar el sistema
- Integració amb xarxes socials
- Integreble mitjançant Web Services (API Pública REST)
- El producte desenvolupat estarà basat en els estàndards per tecnologia Internet àmpliament utilitzats: HTTP, HTTP/2, SSL/TLS, XML, JSON, WSDL, etc.
- Compliment de l'estàndard de desenvolupament W3C

Gestió i permisos

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	18/49	

- Disseny de fluxos d'edició i revisió del contingut per facilitar la gestió del portal entre diversos usuaris
- Configuració de tots els rols i permisos necessaris per mantenir la web des dels diferents departaments
- Gestió del contingut amb interfície intuïtiva i elements d'edició amb gran facilitat d'ús
- Els usuaris encarregats de la gestió no requeriran de coneixements informàtics avançats
- Sistema de blocs i components reutilitzables propi de Volto per a la construcció de pàgines

Accessibilitat i navegació

- Compartició i visualització del contingut a les xarxes socials
- Formulari d'accessibilitat per complir amb la normativa
- Compatibilitat amb els navegadors Internet més habituals i les seves versions recents
- Portada (HOME) serà multiidioma
- Presentació dels continguts definida per l'ús de plantilles configurables
- Sistema intuïtiu per a editors que permeti crear/modificar plantilles mitjançant la funcionalitat nativa de Volto
- Molles de navegació (fil d'Ariadna) per indicar la posició de l'usuari
- Elements de navegació principal i secundaris
- Compliment amb els criteris de navegació per tenir un nivell AA d'accessibilitat
- Formulari relacionat amb l'accessibilitat per complir amb la normativa vigent
- Informació sobre les Cookies (galetes) i banner informatiu per acceptar-les o denegar-les


Compatibilitat mòbil

- Navegació per dispositius mòbils mitjançant formes específiques de presentació
- Seguiment de les recomanacions dels estàndards de W3C
- Disseny totalment responsive i adaptat a mòbil per defecte (Mobile First)

Seguretat

El sistema ha de proporcionar seguretat en els següents aspectes:

- Privacitat de la informació i protecció contra accions malintencionades
- Compliment amb l'**Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Nivell Mig**
- Polítiques de seguretat en tots els aspectes de la construcció d'aplicacions Web
- Facilitats per gestionar el procés d'autenticació dels usuaris

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	19/49	


- Administració dels permisos que permeten o impedeixen realitzar accions
- Obligació d'autenticació per accedir a recursos protegits
- Control d'autoritzacions mitjançant polítiques de seguretat amb definició de rols
- Permisos granulars per usuaris i grups
- Protecció davant tècniques habituals d'atac: manipulació de camps ocults, Cookie poisoning, Data Leak, Path Discovering, Directory indexing, atacs XSS, SQL Injection, etc.
- Documentació amb Best Practices recomanades i informe de seguretat
- Adaptació contínua als nivells de seguretat més alts durant el període de manteniment

Registre i auditoria

- Registre d'accions que subministri informació de les accions realitzades
- Identificador de l'usuari, IP origen i moment exacte de cada acció
- Sistema d'històric que permeti desfer qualsevol canvi realitzat pels usuaris

Configuració i integració

- Sistema configurable amb arquitectura modular escalable
- Utilització d'estàndards tecnològics que permetin separar les dades del seu aspecte visual
- Diferents plantilles disponibles
- Facilitació de la integració dels continguts amb els cercadors més utilitzats
- Adreces URL amigables, sense caràcters i símbols no identificatius
- Integració amb eines derivades del desenvolupament (aplicacions de base de dades, motor de cerca, newsletter, etc.)
- Zones amb continguts restringits per a usuaris autoritzats mitjançant autenticació i xifrat SSL
- Desenvolupament de plantilles i elements associats
- Definició de cicles de vida del contingut amb dates de validesa i expiració
- Utilitats que facilitin el treball d'edició (fulls d'estils, formats de contingut, etc.)
- Facilitació de l'accés a persones amb discapacitat
- Publicació dels tipus d'arxius més estesos
- Visualització de la informació d'elements amb ubicació física en format gràfic amb mapa (OpenStreetMap, Google Maps, GIS municipal o similar)
- Generació de formularis configurables amb camps habituals: text, imports, caselles de verificació, opcions, dates, etc.
- Emmagatzematge de la informació dels formularis a la pròpia BBDD de la web

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	20/49	

- Autonomia dels departaments per crear aquests formularis
- Desenvolupament i gestió de microsites i landing pages de manera autònoma
- Sistema de workflow d'aprovació definible de forma autònoma
- Sistema de traducció integrat amb Google Translator amb multi-idiomes

Autenticació: s'identifica mecanisme d'autenticació respecte els tipus d'usuaris:

- Per a gestors de continguts i administradors: identificació mitjançant MS Entra.
- Per a usuaris externs: credencials d'autenticació
- Integració amb el directori actiu de l'Ajuntament.

Optimització SEO

- Servei totalment optimitzat per SEO
- Mecanismes per realitzar canvis sense dependència de l'equip de desenvolupament
- HTML generat net, sense etiquetes pròpies dels productes utilitzats
- Metadades estructurades
- Suport per a Rich Snippets i Schema.org
- Optimització per GEO (Generative engine Optmization)


Estadístiques de visites

- Cal disposar d'un quadre de comandament per a la supervisió de les visites dels usuaris al web

4.3 Implementació de nou disseny en Volto

En el marc de l'actualització del portal municipal, i amb l'objectiu de disposar d'una plataforma digital alineada amb les necessitats actuals i hàbits de consulta de la ciutadania, l'Adjudicatari haurà de dur a terme la definició i implementació d'un nou disseny gràfic i d'una nova experiència d'usuari (UX/UI) basats en un enfocament clarament **mobile first**, i desplegats íntegrament sobre el frontend **Volto** de Plone 6.

Aquest nou disseny haurà d'esdevenir una evolució natural de l'actual identitat visual municipal, mantenint la coherència cromàtica, tipogràfica i estilística definida en el manual d'identitat corporativa de l'Ajuntament de Mataró, alhora que introdueixi millores substancials pel que fa a accessibilitat, navegabilitat i percepció general del web.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	21/49	

4.3.1 Redisseny de la pàgina d'inici (Portada)

La pàgina d'inici serà objecte d'un redisseny profund, amb la finalitat d'oferir una portada més atractiva, actual, eficient i capaç d'agrupar de manera clara i ordenada els continguts i serveis de major rellevància per a la ciutadania,. Inclou la readaptació de les pàgines internes al nou disseny o estil de la home.

Objectius del redisseny de la portada:

- Permetre una major capacitat de destacats: notícies, tràmits, serveis municipals, avisos d'interès, agenda i altres elements prioritzats
- Facilitar un recorregut visual intuïtiu i orientat a l'acció
- Reduir el temps que l'usuari necessita per accedir al servei o informació desitjada
- Incorporar criteris d'UX moderns basats en patrons reconeguts i estandarditzats
- Complir amb les pràctiques de disseny de webs públics
- Implementar elements interactius i dinàmics que millorin l'experiència ciutadana

Requisit per a la valoració:

Per a la correcta valoració d'aquesta proposta, els licitadors hauran de lliurar una **maqueta gràfica d'alta fidelitat (mockups)** que reflecteixi el nou disseny proposat per a la Portada, per a la subportada de la Seu electrònica i per a la fitxa d'un tràmit del catàleg; tant en **versió mòbil com d'escriptori**.

Exclusió:

Queda exclòs de la implementació d'un nou disseny en Volto el portal web www.mataro.cat/ods


4.3.2 Enfocament mobile first i adaptació responsive

El disseny haurà d'estar desenvolupat amb criteris **mobile first**, prioritzant el correcte funcionament en dispositius mòbils i assegurant una experiència òptima per a pantalles reduïdes, tàctils i amb connexions de capacitat variable.

Característiques tècniques:

- Desenvolupament inicial per a pantalles mòbils
- Escalabilitat fluida cap a tauletes i ordinadors d'escriptori
- Aplicació de tècniques de responsive design provades
- Evitar disruptcions visuals, retalls, solapaments o desplaçaments no desitjats
- Optimització de recursos per a connexions de baixa capacitat
- Touch-friendly: elements interactius adaptats a la interacció tàctil

Justificació:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	22/49	

Aquest enfocament respon a l'increment continu del trànsit d'accés procedent de dispositius mòbils, que ha superat del tot el trànsit d'escriptori en els darrers anys i que constitueix el principal punt d'entrada a la informació municipal per part de la ciutadania.

4.3.3 Autogestió i autonomia de configuració

Un dels requisits principals del projecte és incrementar la capacitat de personalització del contingut per part dels equips municipals encarregats de la gestió de continguts.

Capacitats requerides per als editors:

El desenvolupament en Volto haurà de permetre:

1. Gestió de blocs i components

- Gestionar, reordenar i configurar blocs de contingut
- Manipular peces de contingut, imatges, galeries, banners, destacats
- Editar títols, textos i enllaços sense requerir intervenció tècnica
- Utilitzar el sistema de drag & drop propi de Volto

2. Sistema de construcció de pàgines

- Disposar d'un sistema intuïtiu basat en components reutilitzables
- Aprofitar les capacitats natives de Volto per a la composició de pàgines
- Crear layouts personalitzats mitjançant blocs predefinitos
- Previsualitzar els canvis abans de la publicació

3. Gestió de continguts destacats


- Escollir fàcilment quin contingut es vol destacar a la Home o en altres seccions
- Seleccionar qualsevol element publicat dins del portal
- Configurar l'ordre i la presentació dels destacats
- Programar la publicació i despublicació automàtica

4. Gestió d'enllaços

- Crear enllaços cap a continguts interns del portal
- Crear enllaços cap a webs externs
- Configurar si els enllaços s'obren en una nova finestra o en la mateixa pestanya
- Validació automàtica d'enllaços interns

5. Permisos i workflows

- Mantenir polítiques de permisos existents
- Conservar fluxos de treball i rols d'edició actuals

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	23/49	

- Assegurar que el nou disseny no suposa limitacions operatives
- Possibilitat d'aprovar o rebutjar continguts segons el rol

4.3.4 Coherència visual i identitat corporativa

El nou disseny haurà de:

- Respectar el manual d'identitat corporativa de l'Ajuntament de Mataró
- Mantenir la paleta de colors institucional
- Utilitzar les tipografies corporatives aprovades
- Aplicar els criteris d'estil gràfic establerts
- Incorporar elements visuals que reforcin la identitat municipal
- Garantir la coherència visual en totes les pàgines i seccions


4.3.5 Accessibilitat i usabilitat

El disseny haurà de complir estrictament amb:

- **WCAG 2.1 nivell AA** com a mínim
- **UNE-EN 301 549**
- **Reial decret 1112/2018** sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic
- Contrast de colors adequat per a persones amb problemes visuals
- Etiquetatge semàntic correcte per a lectors de pantalla
- Navegació per teclat completa i funcional
- Textos alternatius per a totes les imatges
- Estructuració jeràrquica correcta dels continguts (headings)
- ARIA labels quan sigui necessari

4.3.6 Rendiment i optimització

- Càrrega ràpida de pàgines (objectiu: menys de 3 segons)
- Optimització d'imatges i recursos multimèdia
- Lazy loading per a continguts fora de la vista inicial
- Minificació de CSS i JavaScript
- Utilització de cache del navegador
- Optimització del Core Web Vitals de Google

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	24/49	

4.4 Noves funcionalitats

Els requeriments descrits en aquest apartat són els que considerem que es poden implementar en una fase 2.

4.4.1 Subportada de la seu electrònica i catàleg de tràmits

Caldrà remaquetar i incorporar a plone el catàleg de tràmits (aprox. 270 tràmits.) Maquetar cada tràmit i crear una subportada amb volto que substituirà l'actual portada de la seu electrònica(seu.mataro.cat).

La tramitació i el seguiment de l'estat dels tràmits es continuarà fent a l'actual plataforma de tramitació (seu.mataro.cat).

Es valorarà si s'han de migrar els actuals continguts dels tràmits o si es generen de nous específicament. En aquest cas, la introducció dels nous queda fora de l'objecte del contracte.

L'objectiu es poder disposar d'un entorn digital unificat, accessible, intuïtiu i orientat a les persones usuàries.

Els treballs s'estructuraran en les fases següents:

- Anàlisi inicial i disseny funcional
- Desenvolupament i implementació
- Migració de dades i continguts

En una primera fase es durà a terme una anàlisi funcional i d'usabilitat que permeti definir una nova estructura de la informació, tant de la subportada de la Seu electrònica com del catàleg de tràmits, amb els criteris següents:


- Definició d'una arquitectura de la informació clara, lògica i escalable, orientada a l'evolució futura.
- Continguts fàcils de trobar, identificar i comprendre, d'acord amb els criteris d'usabilitat i accessibilitat vigents.
- Priorització d'un model de navegació centrat en la persona usuària, posant l'accent en les necessitats reals de la ciutadania.
- Definició específica dels continguts propis de la Seu electrònica i del catàleg de tràmits i serveis, garantint coherència i no-duplicació d'informació.

Així mateix, es definiran els estils CSS per als formularis de tramitació, amb l'objectiu d'assegurar una experiència homogènia. Els formularis es continuaran fent a l'actual plataforma de tramitació (seu.mataro.cat) però amb l'estètica del portal web corporatiu.

4.4.1.1 Multiidioma

Els continguts de la subportada de la Seu electrònica i del catàleg de tràmits hauran de ser accessibles en diversos idiomes, amb un sistema de traducció automàtica.

Com a mínim, s'hauran de contemplar els idiomes següents: català, castellà, anglès i francès.

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	25/49	

Els licitadors hauran de descriure el sistema de gestió multilingüe proposat, així com els mecanismes de traducció automàtica integrats i les seves limitacions.

4.4.1.2 Integració i reutilització

La solució haurà d'estar integrada amb la resta de components del web municipal, per poder relacionar continguts, com ara: notícies, equipaments, Plànols, etc.

Haurà de permetre la creació de components de contingut reutilitzables, com ara:

- formes i llocs de tramitació,
- formes d'identificació
- requisits generals,
- sistemes de pagament,
- protecció de dades,
- ús responsable d'algoritmes
- informació sobre l'ús d'IA.

4.4.1.3 Experiència d'usuari i qualitat

Els continguts hauran d'utilitzar un llenguatge clar i entenedor, compatible amb la terminologia legal, incorporant elements informatius que facilitin la comprensió.

Haurà d'incloure mecanismes de valoració per part de la ciutadania (enquestes) i sistemes per reportar errors o incidències.

Es disposarà de canals d'ajuda visibles en tot moment.

4.4.1.4 Cerca i accés


El catàleg disposarà d'un cercador propi de tràmits, que:

- permeti la combinació de variables de classificació, poder classificar per temàtiques.
- suggereixi cerques
- incorpori mecanismes de cerca basats en IA

Els tràmits disposaran de URLs públiques, amigables i estables, amb identificador únic, que permetin la consulta per categories mitjançant paràmetres o *slugs*. Cada fitxa de tràmit haurà de mostrar de manera automàtica la data de la darrera actualització.

4.4.1.5 Presentació del tràmit

El catàleg haurà d'incloure apartats específics de:

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	26/49	

- tràmits més utilitzats (destacats),
- tràmits nous (novetats).

Cada tràmit podrà incorporar elements visuals i explicatius que facilitin la comprensió, com ara:

- guies pas a pas
- línies de vida
- infografies
- vídeos explicatius
- preguntes freqüents
- Elements d'ajuda contextual associats a camps o blocs d'informació

El sistema haurà de disposar d'un calendari, utilitzable per:

- tràmits amb termini,
- campanyes temporals,
- calendari fiscal,
- interrupcions programades del servei.

El calendari estarà integrat amb el catàleg de tràmits, de manera que les dates es gestionin i actualitzin automàticament des de la fitxa del tràmit.


4.4.1.6 Informació associada al tràmit

S'hauran d'incorporar **icones o elements visuals** que indiquin clarament:

- si el tràmit es pot fer per internet, presencialment o telefònicament
- si requereix o no certificat digital,
- Si està vigent o no
- Complexitat del tràmit

Cada fitxa de tràmit inclourà, com a mínim:

- Punts clau (infografia o punts essencials)
- Com funciona el tràmit (línia de vida)
- Informació jurídica (on hi haurà la descripció legal del tràmit i la normativa relacionada amb el mòdul de normativa)
- Què necessites saber (on hi haurà la descripció en llenguatge clar)
- Què et podem demanar (dades i documents que es necessitaran)
- Documentació associada
- Enllaç al formulari de tramitació, amb la possibilitat de què aparegui una pantalla de "recordatoris" abans d'iniciar el tràmit.
- Altres enllaços d'interès
- En què et podem ajudar (vídeos explicatius, com omplir el formulari, formes de contacte)

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	27/49	

- Departament responsable (vinculat a Equipaments)
- Protecció de dades i ús responsable d'algoritmes (contingut reutilitzable)

4.4.1.7 Tràmits guiats

El sistema haurà de disposar d'un mòdul de tràmits guiats, que permeti presentar la informació dels tràmits de manera seqüencial i interactiva, mitjançant preguntes i respostes pas a pas, amb l'objectiu d'acompanyar la persona usuària en la identificació del tràmit adequat i en la comprensió del procediment.

Aquest mòdul haurà de permetre la construcció d'arbres de decisió, adaptant el recorregut informatiu en funció de les respostes proporcionades per la persona usuària.

Un cop finalitzat el recorregut guiat, el sistema haurà de proporcionar l'accés directe a la fitxa del tràmit corresponent i al seu formulari de tramitació.

La solució proposada podrà ser un desenvolupament propi integrat dins del gestor de continguts del web, o bé una solució externa especialitzada en formularis interactius, qüestionaris o fluxos guiats (per exemple, eines tipus Typeform o equivalents).

4.4.3 Accessibilitat

La solució haurà d'incorporar una funcionalitat basada en intel·ligència artificial que permeti la generació automàtica de textos alternatius (atribut alt) per a les imatges que s'incorporin als diferents tipus de contingut del web.

4.4.4 Millora del cercador corporatiu i indexació de continguts externs

El nou web municipal haurà d'incorporar un cercador global avançat que permeti:


- La indexació i recuperació de continguts propis del portal (pàgines, notícies, agenda, documents, tràmits, etc.).
- La indexació i integració de continguts provinents de dominis o subdominis externs vinculats al municipi (citats en l'apartat Inventari d'URLs.).
- La presentació unificada dels resultats en una única interfície d'usuari, amb indicació clara de la procedència del contingut.

S'acceptaran solucions basades en motors de cerca comercials o de codi obert, incloent-hi solucions tipus Google Programmable Search Engine o equivalents

4.5 Borsa d'hores

Es demana que la proposta incorpori una borsa d'hores per tal de poder portar a terme requeriments o accions que no hagin estat contemplades dins de l'abast i que es considerin importants de portar a terme.

El nombre d'hores demanades és de 25 hores.

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	28/49	

El consum de les mateixes serà aprovat per la direcció del projecte prèvia identificació del motiu i nombre d'hores assignades.

5. Descripció dels serveis d'allotjament al núvol

5.1 Necessitats d'allotjament

El servei haurà d'allotjar els actuals portals web Plone:

- Web principal: www.mataro.cat
- Web de l'ODS: www.mataro.cat/ods

En coherència amb l'estratègia de modernització tecnològica de l'Ajuntament de Mataró i amb l'objectiu d'assegurar un funcionament més robust, escalable i segur del web municipal, el present contracte inclou el trasllat complet de l'stack tecnològic actual, que s'ubica a dia d'avui en entorns on-premise municipals, cap a una plataforma en el núvol gestionada per l'Adjudicatari.

Aquest canvi d'entorn implica que l'Adjudicatari haurà d'assumir la responsabilitat del desplegament, manteniment, monitoratge i evolució de tots els elements que conformen el servei d'allotjament del web, garantint que la infraestructura proposada compleix o supera les capacitats actuals.

Infraestructura actual (referència):

- 8 servidors virtuals Linux CentOS 7 ubicats a l'Ajuntament de Mataró
- Dividits en dues granges de servidors (1 activa i 1 passiva)
- Sincronització mitjançant cluster
- 2 servidors amb Apache, cache Varnish i balancejador HAProxy
- 4 servidors amb 4 instàncies de Plone cadascun
- 2 servidors amb Zeoserver que conté la base de dades ZODB


La nova infraestructura al núvol haurà de proporcionar capacitats iguals o superiors a l'arquitectura actual.

5.2 Entorns i disponibilitat del servei

L'Adjudicatari haurà de proporcionar, com a mínim, dos entorns independents i completament operatius:

Entorn de reproducció

- **Disponibilitat:** operatiu sota demanda
- **Accés:** restringit al personal tècnic municipal i a l'Adjudicatari
- **Finalitat:** proves, validacions, tasques d'integració i verificació de versions abans de la seva publicació en producció

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	29/49	

- **Característiques:** rèplica funcional de l'entorn de producció

Entorn de producció

- **Disponibilitat:** operatiu **24x7x365**
- **Accés:** obert a la ciutadania
- **Finalitat:** prestació del servei públic
- **Garanties:** continuïtat, alta disponibilitat i temps de resposta adequat a la criticitat del web municipal

L'entorn de producció haurà d'estar desplegat sota una arquitectura capaç d'absorbir augments de càrrega, assegurar la màxima disponibilitat i mantenir la integritat del servei.

5.3 Proposta d'infraestructura en el núvol i requisits mínims

Els licitadors hauran de definir la seva proposta tecnològica específica, que ha de superar en rendiment al model actual. En particular, **es valoraran solucions basades en auto-escalat, alta disponibilitat i components redundants.**

Requisits mínims d'infraestructura cloud:

Entorns obligatoris:

- Entorn de preproducció
- Entorn de producció

Components software mínims:


- Sistema operatiu basat en Linux en tots els servidors
- Servidor web (Apache, Nginx o equivalent) per gestionar el trànsit HTTP/HTTPS
- Sistema de cache (Varnish, Redis o equivalent)
- Balancejador de càrrega per a alta disponibilitat
- Suport per als components del CMS Plone 6 i Volto amb els seus requisits específics
- Sistema de gestió de base de dades ZODB
- Servidor d'aplicacions compatible amb Plone 6

Característiques valorables:

- Monitoratge proactiu i alertes automatitzades
- Sistema de logging centralitzat
- Gestió de certificats SSL/TLS

Serveis exclosos d'aquest contracte:

- Serveis d'enviament de correu SMTP (són responsabilitat de l'Ajuntament)
- Servei DNS extern (són responsabilitat de l'Ajuntament)

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	30/49	

- Certificats digitals SSL/TLS (són responsabilitat de l'Ajuntament)

5.4 Còpies de seguretat, continuïtat i recuperació davant desastres

L'Adjudicatari haurà de garantir un sistema complet de còpies de seguretat automatitzades.

Política de còpies de seguretat:

Instantànies i freqüència:

- Instantànies **diàries** de la base de dades i del magatzem de continguts
- Còpies completes setmanals
- Còpies incrementals diàries

Retenció:

- Polítiques de retenció adequades a la normativa i requisits municipals
- Mínim 30 dies de retenció de còpies diàries
- Mínim 3 mesos de retenció de còpies setmanals
- Mínim 1 any de retenció de còpies mensuals

Procediments:


- Procediments documentats i verificables de restauració d'entorns
- Capacitat d'execució ràpida davant d'una incidència greu
- Proves periòdiques (almenys trimestrals) de restauració
- Documentació actualitzada dels procediments de backup i restore

5.5 Seguretat, monitoratge i gestió operativa

L'Adjudicatari serà responsable de proporcionar un entorn complint estrictament amb els estàndards actuals de seguretat per a administracions públiques, **ENS Nivell Mig**, incloent:

Seguretat perimetral i aplicativa:

- **Firewall aplicatiu (WAF):** protecció contra atacs coneguts i zero-day
- **Protecció contra DDoS:** capacitat de mitigació d'atacs distribuïts de denegació de servei
- **IDS/IPS:** sistema de detecció i prevenció d'intrusions
- **Gestió de vulnerabilitats:** escaneig periòdic i remediació
- **Certificats SSL/TLS:** configuració segura i actualitzada (TLS 1.2 mínim)
- **Headers de seguretat:** implementació de capçaleres HTTP de seguretat (HSTS, CSP, X-Frame-Options, etc.)

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	31/49	

Monitoratge proactiu:

- **Monitoratge 24x7** dels serveis, recursos i trànsit
- Alertes automàtiques en cas d'incidències o degradació del servei
- Informes periòdics de rendiment i disponibilitat
- Panell de control accessible per a l'Ajuntament amb mètriques en temps real
- Monitoratge de logs per a detecció d'anomalies
- Anàlisi de tendències i predicció de necessitats de capacitat

Gestió operativa:


- **Actualitzacions de seguretat:** aplicació continuada de pedaços de seguretat
- **Actualitzacions de sistema:** manteniment actualitzat del sistema operatiu i serveis d'infraestructura
- **Gestió de grups de seguretat:** configuració i manteniment de permisos i restriccions d'accés
- **Control d'auditoria:** registre detallat de tots els accessos i operacions
- **Gestió de vulnerabilitats:** identificació, avaluació i remediació de vulnerabilitats detectades
- **Plans de resposta a incidents:** procediments documentats per a la gestió d'incidents de seguretat

Compliment normatiu:

- Compliment amb l'**Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Nivell Mig**
- Compliment amb el **Reglament General de Protecció de Dades (RGPD)**
- Manteniment d'evidències de compliment disponibles per a auditories
- Declaració d'aplicabilitat i documentació de mesures implementades

Infraestructura al núvol:

- Ús de proveïdors cloud amb certificacions reconegudes (ISO 27001, SOC 2, etc.)
- Ubicació de les dades dins de la Unió Europea
- Garanties contractuals de compliment normatiu del proveïdor cloud
- SLA del proveïdor cloud compatible amb els requisits del contracte

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	32/49	

6. Descripció dels serveis de manteniment, suport i ANS

Durant el període de manteniment, l'Adjudicatari serà responsable de garantir l'estabilitat, seguretat i millora continuada de la plataforma web municipal. Aquest servei inclou diferents tipologies de manteniment i un acord de nivell de servei (ANS) que estableix els temps de resposta i resolució per a les diferents casuístiques.

El període de manteniment s'estableix per **tres (3) anys** a comptar des de la posada en servei dels treballs a executar, o fins a l'esgotament del pressupost assignat (el que es produeixi abans).

6.1 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu té per objecte la resolució d'errades, vulnerabilitats i anomalies detectades en el funcionament del portal web.

Inclou:

- Resolució d'errades funcionals o tècniques
- Correcció de vulnerabilitats de seguretat detectades
- Resolució d'anomalies en el rendiment
- Suport a la identificació i resolució d'incidències comunicades per l'Ajuntament
- Monitoratge bàsic del sistema i disponibilitat
- Aplicació de pegats de seguretat crítics amb caràcter urgent

Tipologia d'incidències:


Les incidències es classificaran segons la seva criticitat:

Incidència crítica: afecta de manera total la disponibilitat o funcionament del portal web o de funcionalitats essencials, implicant-ne completament l'ús. Exemples:

- Portal web completament inaccessible
- Error generalitzat que impedeix l'accés a tot el contingut
- Pèrdua de dades
- Vulnerabilitat de seguretat crítica explotada
- Caiguda total del servei

Incidència greu: afecta parcialment el funcionament del web o de funcionalitats importants, sense impedir-ne del tot l'ús, però amb impacte rellevant en l'experiència de l'usuari o el servei. Exemples:

- Funcionalitat important no disponible (cercadors, formularis, etc.)
- Integració amb sistema extern no funcional
- Degradació significativa del rendiment

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	33/49	

- Error que afecta un percentatge important d'usuaris

Incidència lleu: errors menors o anomalies que no afecten la disponibilitat ni el funcionament general del portal web, i que poden ser resoltes sense urgència. Exemples:

- Errors visuals o de maquetació puntuals
- Enllaç intern trencat en una pàgina específica
- Text o contingut mal formatat
- Petites millores de usabilitat

Temps de resposta i resolució:

La resposta a les qüestions de caire funcional que es plantegin en el marc del servei de suport serà immediata. L'ANS de les incidències es regiran per la seva criticitat:

Prioritat	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució	Nivell d'acompliment
Crítica	2h en jornada laboral	4h en jornada laboral	100% dels casos
Greu	4h en jornada laboral	8h en jornada laboral	100% dels casos
Lleu	8h en jornada laboral	16h en jornada laboral	80% dels casos

Nota sobre jornada laboral: S'entén per jornada laboral el període de dilluns a divendres de 8:00 a 18:00h, excloent festius oficials a Catalunya.


6.2 Manteniment preventiu

El manteniment preventiu té per objecte anticipar problemes i mantenir el sistema actualitzat i en òptimes condicions.

Inclou:

- Adaptacions per noves versions de navegadors
- Adaptacions per nous dispositius i resolucions de pantalla
- Adaptacions per requeriments tècnics de tercers (canvis en APIs externes, integracions, etc.)
- Actualitzacions menors de Plone i Volto que no requereixin migració
- Aplicació preventiva de pegats de seguretat no crítics
- Optimització periòdica de la base de dades
- Revisió i neteja de continguts obsolets o orfes
- Actualització de llibreries i dependències
- Proves de càrrega periòdiques
- Auditories bàsiques de seguretat trimestrals

Periodicitat:

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	34/49	

- Revisió mensual de l'estat del sistema
- Informe trimestral de manteniment preventiu realitzat
- Planificació anual de les actualitzacions preventives

6.3 Manteniment evolutiu

El manteniment evolutiu té per objecte el desenvolupament de millores i funcionalitats complementàries que ampliïn les capacitats del portal web.

Inclou:

- Desenvolupament de millores i funcionalitats complementàries
- Avaluació de l'ús ciutadà i propostes de millores per col·lectius o serveis
- Millores en rendiment, accessibilitat o gestió editorial
- Adaptacions a nous requeriments normatius
- Implementació de noves integracions amb sistemes municipals
- Creació de nous tipus de contingut si es requereix
- Millores en els fluxos de treball (workflows)
- Desenvolupament de noves plantilles o vistes
- Optimitzacions SEO avançades

Procediment:

En detectar-se la necessitat per l'Ajuntament de Mataró es farà arribar la petició a l'Adjudicatari i aquest donarà resposta segons la prioritat establerta de l'encàrrec:


Prioritat Alta: actuacions que l'Ajuntament de Mataró consideri prioritàries per motius estratègics, operatius o de calendari, i que requereixen una execució preferent dins dels terminis establerts.

Prioritat Mitjana: millores planificades o ajustos funcionals que, tot i ser importants, no condicionen immediatament la continuïtat ni la qualitat del servei.

Prioritat Baixa: peticions de millora o evolució de caràcter menor, sense urgència ni afectació directa sobre el funcionament general del web.

Temps de resposta i desenvolupament:

Prioritat	Temps màxim de resposta	Temps màxim desenvolupament	Nivell d'acompliment
Alta	4h en jornada laboral	Pactat en la proposta	100% dels casos
Mitjana	8h en jornada laboral	Pactat en la proposta	100% dels casos
Baixa	16h en jornada laboral	Pactat en la proposta	80% dels casos

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	35/49	

Nota: El temps màxim de desenvolupament dependrà de la complexitat de cada evolutiu i s'acordarà entre les parts un cop avaluada la petició. L'Adjudicatari presentarà una proposta amb estimació de temps i, un cop acceptada, aquest serà el termini màxim de lliurament.

6.4 Suport tècnic i consultoria

El servei de suport tècnic i consultoria proporciona assistència i assessorament al personal tècnic municipal en l'ús, gestió i administració del portal web.

Inclou:

- Atenció a dubtes o necessitats del personal tècnic municipal
- Suport a la integració amb nous sistemes si escau
- Assessorament sobre millors pràctiques en gestió de continguts
- Formació continuada i resolució de dubtes dels editors
- Assessorament en estratègia de continguts digitals
- Suport en la interpretació d'anàlitiqes web
- Orientació sobre accessibilitat i usabilitat
- Recomanacions d'optimització SEO
- Assistència en la gestió d'usuaris i permisos

Canals de suport:

- Telèfon d'atenció immediata durant l'horari laboral
- Correu electrònic
- Sistema de ticketing
- Reunions periòdiques de seguiment (almenys trimestrals)

Horari d'atenció:


- Dilluns a divendres de 8:00 a 18:00h (jornada laboral)

6.5 Acord de Nivell de Servei (ANS)

L'Acord de Nivell de Servei s'establirà entre l'Ajuntament de Mataró i l'Adjudicatari considerant els següents criteris:

Canals de comunicació:

- Durant tot el període del contracte l'Adjudicatari ha d'oferir un **únic telèfon d'atenció immediata** durant l'horari de suport per poder notificar peticions o incidències
- **Es requereix** que disposi d'una eina informàtica (sistema de ticketing) que permeti el registre i seguiment de les peticions i incidències.

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	36/49	

- Confirmació de recepció de tota incidència en un temps màxim de 30 minuts

Categorització i temps:

- Tota incidència o petició oberta per l'Ajuntament té una **categoria i**, per tant, un **temps límit** per a ser plantejada una proposta de resolució per part de l'Adjudicatari
- Tota incidència o petició sobre la qual s'hagi acceptat la proposta de resolució té també un **temps límit per a ser resolta**
- Es considera que s'ha respectat l'ANS quan una incidència o petició es dona per resolta per part de l'Adjudicatari en el temps establert per aquella categoria

Nivells d'acompliment:

L'Adjudicatari ha de complir amb els temps màxims de resolució indicats anteriorment.

Informes i seguiment:

- L'Adjudicatari presentarà un **informe mensual** amb el resum de la prestació de suport, on apareguin:
 - Nombre de peticions rebudes per categoria
 - Temps d'execució i resolució de cada petició
 - Percentatge d'acompliment de l'ANS
 - Incidències destacables
 - Accions preventives realitzades
 - Propostes de millora

Penalitzacions per incompliment de l'ANS:


En cas d'incompliment reiterat de l'ANS (més de 3 incompliments en un trimestre), l'Ajuntament de Mataró podrà aplicar les penalitzacions establertes en aquest apartat.

Totes les desviacions a la baixa en el nivell de compliment del servei estaran associades a una compensació econòmica per part de l'Adjudicatari a favor de l'Ajuntament de Mataró. Les compensacions s'aplicaran de forma acumulativa per a cada incompliment detectat dins del període de facturació mensual i es descomptaran de la factura corresponent.

Classificació dels incompliments

Es defineixen dos nivells d'incompliment en funció de la desviació respecte als temps màxims establerts a l'ANS:

- **Desviació lleu:** superació del temps màxim establert entre 2 i 4 hores en jornada laboral.
- **Desviació greu:** superació del temps màxim establert en més de 4 hores en jornada laboral.

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	37/49	

Taula de penalitzacions

Manteniment correctiu

Incompliment	Desviació lleu	Desviació greu
Temps de resposta excedit - Incidència Crítica	Entre 2 i 4h sobre el temps de resposta acordat (2h)	Més de 4h sobre el temps de resposta acordat
Temps de resolució excedit - Incidència Crítica	Entre 2 i 4h sobre el temps de resolució acordat (4h)	Més de 4h sobre el temps de resolució acordat
Temps de resposta excedit - Incidència Greu	Entre 2 i 4h sobre el temps de resposta acordat (4h)	Més de 4h sobre el temps de resposta acordat
Temps de resolució excedit - Incidència Greu	Entre 2 i 4h sobre el temps de resolució acordat (8h)	Més de 4h sobre el temps de resolució acordat
Temps de resposta excedit - Incidència Lleu	Entre 2 i 4h sobre el temps de resposta acordat (8h)	Més de 4h sobre el temps de resposta acordat
Temps de resolució excedit - Incidència Lleu	Entre 2 i 4h sobre el temps de resolució acordat (16h)	Més de 4h sobre el temps de resolució acordat

Manteniment evolutiu


Incompliment	Desviació lleu	Desviació greu
Temps de resposta excedit - Evolutiu Alta	Entre 2 i 4h sobre el temps de resposta acordat (4h)	Més de 4h sobre el temps de resposta acordat
Temps de resposta excedit - Evolutiu Mitjana	Entre 2 i 4h sobre el temps de resposta acordat (8h)	Més de 4h sobre el temps de resposta acordat
Temps de resposta excedit - Evolutiu Baixa	Entre 2 i 4h sobre el temps de resposta acordat (16h)	Més de 4h sobre el temps de resposta acordat

Canals de comunicació i confirmació

Incompliment	Desviació lleu	Desviació greu
Temps de confirmació de recepció excedit (30 min)	Entre 30 min i 1h sobre el temps acordat	Més d'1h sobre el temps acordat

Sempre que els nivells de servei no siguin assolits, el PROVEÏDOR haurà de compensar a l'Ajuntament de Mataró. Les compensacions per incompliment del servei queden recollides a continuació:

Incompliment	Penalització	per	Penalització per incompliment
--------------	--------------	-----	-------------------------------

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	38/49	

	incompliment lleu	greu
T. de resposta excedit Incidència normal	Exemple: 1% de descompte en propera factura. Màxim 10% acumulable	Exemple: 4% de descompte en propera factura. Màxim 20% acumulable
T. de resolució excedit Incidència normal	Exemple: 1% de descompte en propera factura. Màxim 10% acumulable	Exemple: 4% de descompte en propera factura. Màxim 20% acumulable

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	39/49



7. Gestió del projecte

7.1 Model de relació

L'adjudicatari haurà d'establir el model de relació amb l'Ajuntament, que inclogui un organigrama detallat i la definició dels canals i la periodicitat de comunicació. L'Ajuntament de Mataró podrà convocar reunions periòdiques, en el format i moments que consideri oportuns, amb l'objectiu de fer el seguiment del projecte i garantir-ne la correcta execució. L'adjudicatari tindrà l'obligació d'assistir-hi i col·laborar-hi activament.

El seguiment i control del projecte es basarà en:

- **Coordinació contínua** entre els caps de projecte de l'Ajuntament de Mataró i de l'adjudicatari, per supervisar l'evolució general del projecte.
- **Reunions de seguiment i revisió tècnica**, amb participació dels caps de projecte i de les persones que aquests designin, per revisar el grau de compliment dels objectius, la planificació, les possibles reassignacions o variacions del personal assignat i, si escau, definir les mesures correctores que siguin necessàries.
- **Facilitació d'informació** per part de l'adjudicatari a totes les persones designades per l'Ajuntament de Mataró pel seguiment del projecte.

En finalitzar els treballs, es duran a terme les proves necessàries sobre el desenvolupament realitzat per verificar-ne la qualitat i el correcte funcionament, d'acord amb les especificacions del projecte.


De cada reunió, l'adjudicatari redactarà l'acta corresponent i la distribuirà entre tots els participants.

7.2 Perfils sol·licitats per executar el projecte

Es defineix un equip de treball format pels professionals assignats a realitzar les tasques descrites pel projecte i pels professionals de l'Ajuntament de Mataró encarregats de participar en el mateix.

Els licitadors assignaran l'equip humà tècnic necessari per realitzar la prestació dels serveis. A més, hauran d'aportar la infraestructura necessària i els perfils professionals adequats per prestar els serveis i portar a terme els encàrrecs que es facin de forma simultània. A continuació, es detallen els perfils que els licitadors hauran d'aportar, comptant amb una experiència professional mínima de 5 anys en la realització d'aquestes funcions:

- **Director de projecte:** supervisarà el desenvolupament global del projecte, garantint el compliment dels objectius, terminis i pressupost. Coordinarà de manera contínua amb l'Ajuntament de Mataró i prendrà decisions estratègiques quan calgui. Gestionarà l'equip, planificarà les tasques, farà el seguiment de l'execució i resoldrà incidències. Serà l'enllaç principal entre l'Ajuntament i l'equip tècnic per assegurar una comunicació fluida i efectiva

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	40/49	

- **Dissenyador UX/UI:** serà responsable del disseny gràfic de la interfície i de l'experiència d'usuari, garantint una navegació intuïtiva, accessible i òptima en tots els dispositius. Definirà fluxos, maquetacions i elements visuals, i col·laborarà amb l'equip de desenvolupament per assegurar la correcta implementació dels dissenys.
- **Programador Front:** desenvoluparà la part visual i interactiva del web, implementant el disseny definint amb tecnologies com HTML, CSS i JavaScript. Vetllarà per l'optimització del rendiment, la compatibilitat entre navegadors i l'accessibilitat dels elements interactius.
- **Programador Back:** crearà i gestionarà la lògica del servidor, les bases de dades i les integracions per garantir un funcionament eficient, segur i escalable del web. Col·laborarà amb la resta de l'equip per assegurar una correcta connexió entre el front-end i els serveis del back-end.
- **Consultor Accessibilitat:** avaluarà el projecte per garantir el compliment dels estàndards d'accessibilitat digital (WCAG 2.1 AA). Realitzarà testos d'accessibilitat, proposarà millores i recomanacions perquè tots els continguts siguin accessibles per a persones amb diversitat funcional. Treballarà conjuntament amb els perfils de disseny, desenvolupament i test per assegurar que les bones pràctiques d'accessibilitat s'apliquin des de les fases inicials fins a la validació final del web.
- **Formador:** desenvoluparà i impartirà les formacions necessàries perquè els usuaris i usuàries adquireixin les competències per utilitzar i gestionar el nou editor Volto. Prepararà les sessions i la documentació necessàries, i donarà suport en el període inicial d'adopció de l'eina.
- **Tester:** realitzarà proves per identificar incidències, errors de funcionament i punts de millora en diferents escenaris, dispositius i navegadors. Validarà la correcta implementació dels requisits, incloent-hi accessibilitat, rendiment i usabilitat, i es coordinarà amb la resta de l'equip tècnic per facilitar-ne la resolució.

7.3 Formació i lliurables


Es consideren incloses en l'abast del contracte les accions formatives destinades tant a la correcta utilització del web i els seus serveis, com a l'administració i el manteniment d'aquest.

La formació inclourà aspectes per als administradors, la gestió d'usuaris, rols o perfils i la creació de plantilles. L'Adjudicatari serà responsable d'impartir aquesta formació i de proporcionar tots els mitjans materials i personals necessaris per a la correcta realització de la formació, estant tots els treballs formatius inclosos en el preu de l'oferta.

La formació haurà de ser presencial. Es pot estudiar la viabilitat de realitzar-la de manera remota, sempre que això no suposi un menyscabament de la seva qualitat i amb l'acord d'ambdues parts.

Quan la formació sigui presencial, l'Ajuntament de Mataró proporcionarà els equips necessaris (ordinadors connectats a internet i pantalles) per a la formació, i serà responsabilitat de l'adjudicatari posar a disposició la resta de mitjans que consideri necessaris.

El mínim de jornades formatives estipulat pel projecte serà de 10.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	41/49	

S'hauran d'entregar **manuals i documents tècnics**, en format electrònic, amb informació relativa als sistemes, accessos i eines necessàries per a la gestió. Aquests documents seran mantinguts i actualitzats, amb control de versions, per l'adjudicatari durant la vigència del contracte. Es valorarà l'entrega d'una videogravació de la sessió formativa.

7.4 Acceptació i finalització

En cas que l'adjudicatari finalitzi els seus serveis, sigui per la causa que sigui, es compromet a coordinar i col·laborar amb el nou adjudicatari en el traspàs de les gestions que puguin derivar-se de les funcions que havia assumit fins al moment de la finalització del contracte. Això inclou, a títol no exclouent, el traspàs de contrasenyes i comptes. Aquesta transició no podrà excedir d'un mes, que s'establirà com el temps màxim perquè es produeixi el traspàs de funcions.

7.5 Cronograma

Tot el que es demana en aquest plec s'ha de de lliurar en FASE 1, excepte els requeriments de noves funcionalitat descrits a l'apartat 4.4, que ja indica que són per l'anomenada FASE 2.

El termini màxim d'execució dels treballs serà de dotze (12) mesos, comptats des de la data de la signatura del contracte amb l'adjudicatari, per a la FASE 1. En aquest termini no s'inclou el servei de manteniment ni l'allotjament, que s'estableix per un període de tres (3) anys a comptar des de la posada en servei dels treballs a executar. El licitador haurà de definir la planificació detallada del projecte representada en forma de cronograma, d'acord als terminis establerts i als requisits establerts en el Plec.

La FASE 2 serà de 6 mesos a partir de la finalització de la FASE 1.

7.6 Pla de sortida

A la finalització del contracte, l'Adjudicatari haurà de garantir el lliurament complet del sistema desenvolupat i de tota la informació, documentació i recursos tècnics necessaris per assegurar la continuïtat operativa del projecte, ja sigui amb mitjans propis o a través d'un nou adjudicatari.

Les ofertes hauran de ser entenedores i auto-contingudes, no remetran a altra informació que la que pròpiament facilitin o aportin.

No es comprovarà el compliment de cap requisit imprescindible o valorable amb documentació existent a websites externs: si aquesta informació no és a l'oferta, no es valorarà.

L'extensió màxima de la memòria tècnica no podrà excedir les 50 pàgines, amb lletra Arial mida 11 i interlineat de 1,5. En l'extensió màxima de pàgines no compten els índex, portades i/o separadors.

El contingut i estructura de la proposta tècnica haurà de ser el següent:

1. Índex
2. Presentació de l'empresa

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	42/49



3. Disseny
 4. Proposta d'actualització
 5. Noves funcionalitats i millores proposades
 6. Allotjament
 7. Manteniments, ANS i suport tècnic
 8. Pla de projecte (model de gestió, equip, formació i lliurables, cronograma)
 9. Pla de sortida
-

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	43/49



8. Condicions Generals de Realització

8.1 Mitjans materials

Els mitjans materials que necessiti el contractista per a la realització de les tasques correran pel seu compte.

La solució proposada en cap cas pot suposar un sobre cost a l'Ajuntament de Mataró en concepte de llicències, si fos el cas, aquestes aniran incloses en la solució proposada.

8.2 Propietat intel·lectual dels treballs realitzats

Tots els estudis i documents, així com productes o subproductes elaborats pel contractista com a conseqüència de l'execució del contracte objecte d'aquesta memòria, seran propietat de l'Ajuntament de Mataró, qui podrà reproduir-los, publicar-los i divulgar-los, totalment o parcialment, sense que s'hi pugui oposar el contractista autor material dels treballs. El contractista renunciarà expressament a qualsevol dret que sobre els treballs realitzats com a conseqüència de l'execució de la contractació objecte d'aquesta memòria li pogués correspondre, i no podrà fer cap ús o divulgació dels estudis i documents utilitzats o elaborats sobre la base dels treballs aquí descrits o derivats.

8.3 Informació de base

L'Ajuntament de Mataró facilitarà al contractista tota la informació de què disposi relacionada amb les matèries objecte del present treball. Tota la informació que es proporcioni és propietat de l'Ajuntament de Mataró i no podrà ser utilitzada en futurs treballs ja sigui com a referència o com a base d'aquests, llevat que es compti amb l'autorització expressa, per escrit, de l'Ajuntament de Mataró.


8.4 Transferència tecnològica i informació tècnica

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte el contractista es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades per l'Ajuntament de Mataró a aquest efecte, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes, i eines utilitzades per resoldre'ls.

Clàusula de devolució del servei i continuïtat operativa

A la finalització del contracte, per qualsevol causa (venciment del termini, resolució anticipada, no renovació o qualsevol altra causa legalment admesa), l'Adjudicatari haurà de garantir la continuïtat operativa del servei i facilitar una transició ordenada, sense interrupcions del servei públic, ja sigui cap a un nou adjudicatari o cap a mitjans propis de l'Ajuntament de Mataró.

Obligacions generals de devolució:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	44/49	

L'Adjudicatari es compromet a:

- Iniciar el procés de transició amb una antelació mínima de **tres (3) mesos** respecte a la data de finalització del contracte, o de manera immediata en cas de resolució anticipada.
- Col·laborar activament i de bona fe amb l'Ajuntament de Mataró i, si escau, amb el nou adjudicatari, durant tot el període de transició.
- Mantenir el servei en condicions de plena operativitat durant tot el procés de transició, fins a la confirmació expressa i per escrit de l'Ajuntament que la transferència s'ha completat satisfactòriament.

Lliurament de la infraestructura i els sistemes:

L'Adjudicatari haurà de proporcionar, en un termini màxim d'**un (1) mes** des de la sol·licitud formal de l'Ajuntament:

- Exportació completa de la base de dades ZODB i de tots els continguts del CMS Plone, en formats estàndard i reutilitzables.
- Lliurament del codi font complet de tots els desenvolupaments realitzats en el marc del contracte (plantilles, mòduls, add-ons, integracions, scripts i qualsevol altra personalització), en repositori Git o equivalent, amb l'historial de versions.
- Lliurament de tots els fitxers de configuració dels entorns (producció i preproducció), incloent variables d'entorn, fitxers de configuració del servidor web, sistema de cache, balancejador de càrrega i qualsevol altre component de la infraestructura.
- Transferència de tots els certificats, credencials, claus d'accés i secrets tècnics necessaris per a l'operació del servei, amb garantia de revocació posterior de l'accés de l'Adjudicatari.
- Lliurament de les còpies de seguretat vigents en el moment de la finalització del contracte, d'acord amb la política de retenció establerta.

Documentació tècnica:


L'Adjudicatari haurà de lliurar, degudament actualitzada a la data de finalització del contracte, tota la documentació tècnica i operativa, que inclourà com a mínim:

- Arquitectura completa del sistema desplegat (diagrama d'infraestructura, components i dependències).
- Manuals d'administració i operació del sistema.
- Documentació de totes les integracions externes, incloent credencials, endpoints, APIs i mecanismes de sincronització.
- Inventari actualitzat de tots els add-ons, llibreries i dependències de tercers, amb les versions instal·lades i les corresponents llicències.
- Procediments documentats de desplegament, còpia de seguretat i restauració.
- Registre d'incidències i canvis significatius realitzats durant la vigència del contracte.

Període de suport post-contractual:

Un cop finalitzat el contracte, l'Adjudicatari haurà de prestar un **servei de suport tècnic de transició** durant un període màxim d'**un (1) mes**, sense cost addicional per a l'Ajuntament, que inclourà:

- Resolució de dubtes tècnics del nou adjudicatari o de l'equip tècnic municipal relacionats amb els sistemes lliurats.
- Assistència en la posada en marxa de l'entorn pel nou adjudicatari.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	45/49	

- Resolució d'incidències crítiques que puguin sorgir durant el període de transició i que siguin imputables als sistemes desenvolupats o configurats per l'Adjudicatari sortint.

Eliminació de dades i accés als sistemes:

Un cop confirmada per escrit la correcta recepció de tots els lliuraments per part de l'Ajuntament de Mataró:

- L'Adjudicatari procedirà a eliminar de manera segura totes les còpies de dades de l'Ajuntament que estiguin en el seu poder o en sistemes sota la seva gestió, i n'acreditarà la destrucció mitjançant certificat.
- Es revocarà de manera immediata qualsevol accés de l'Adjudicatari als sistemes, infraestructures i entorns de l'Ajuntament.
- L'Adjudicatari lliurarà a l'Ajuntament un document acreditatiu de la destrucció de les dades i de la revocació dels accessos.

Incompliment de les obligacions de devolució:

L'incompliment de les obligacions establertes en aquesta clàusula per part de l'Adjudicatari podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions previstes en el contracte, sense perjudici de les accions legals que l'Ajuntament de Mataró pugui exercir per a la defensa dels seus interessos i la garantia de la continuïtat del servei públic.

8.5 Seguretat dels sistemes d'informació i protecció de dades

L'Ajuntament de Mataró pren com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma Sistema de gestió de seguretat de la informació ISO 27001:2022.

L'Ajuntament de Mataró, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i del Reglament que la desenvolupa, de la Llei 11/2007 d'Accés dels Ciutadans als Serveis Públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.


Pel que fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

8.6 Clàusula intel·ligència artificial

Compliment d'obligacions derivades del Reglament (UE) 2024/1689 sobre intel·ligència artificial ("AI Act")

El proveïdor i la solució objecte d'aquest contracte es comprometen a complir, en tot moment, amb les obligacions aplicables establertes pel **Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel qual s'estableixen normes harmonitzades en**

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	46/49	

matèria d'intel·ligència artificial (AI Act), així com amb qualsevol altra normativa europea, estatal o autonòmica vigent en la matèria.

Això inclou, sense limitació:

1. Identificar i classificar qualsevol funcionalitat, mòdul o component que pugui incorporar capacitats d'intel·ligència artificial o automatització avançada, i determinar si s'ha de considerar com a "sistema d'intel·ligència artificial" conforme al AI Act.
2. Assegurar que aquests sistemes compleixen amb els requisits de transparència, seguretat, gestió de riscos i responsabilitat, si escau, d'acord amb el nivell de risc aplicable definit per la normativa.
3. Facilitar la documentació tècnica, registre i informes necessaris que demostrin el compliment de les obligacions regulatòries d'acord amb el AI Act, inclosos els mecanismes de supervisió, control i auditories.
4. Cooperar amb l'ajuntament per proporcionar informació, evidències o accés a documents o sistemes relacionats amb el compliment normatiu requerit pel AI Act.
5. Adoptar mesures tècniques i organitzatives adients per assegurar que l'ús de funcionalitats amb capacitats d'actuació automatitzada o algorítmica no vulneri drets fonamentals, normatives de protecció de dades (inclòs el RGPD) ni criteris ètics o de no discriminació.
6. Notificar a l'ajuntament, amb suficient antelació, qualsevol canvi, update o evolució tecnològica dels sistemes incorporats que pugui afectar la classificació i el règim d'obligacions del AI Act o que requereixi reavaluació de risc o documentació complementària.


8.7 Confidencialitat

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

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou als components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Administració Municipal, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat del present contracte.

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	47/49	

8.8 Clàusula per accessos potencials

L'empresa contractada s'obliga a guardar reserva respecte a les dades o antecedents i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels quals hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte.

Es prohibeix expressament l'accés a les dades de caràcter personal de l'Ajuntament de Mataró per part de l'empresa contractada o el seu personal. Aquest resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals pugui tenir accés en ocasió del compliment del contracte, obligació que subsisteix fins i tot un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

8.9 Clàusula de comunicacions externes

L'empresa contractada disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'empresa contractada serà la responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiària de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

8.10 Clàusula de seguretat dels equips, programes i informació

L'empresa contractada es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'Administració Municipal, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de l'Administració Municipal.

8.11 Clàusula de personal extern

El Cap de Projecte de l'empresa contractada durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa contractada està obligada a implantar els mecanismes i controls necessaris per a garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació de l'Administració Municipal, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'empresa contractada, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en la política i instruccions de l'Administració Municipal que els sigui d'aplicació, i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	48/49



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

El Cap de Projecte de l'empresa contractada haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en que van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

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

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Data i hora	20/05/2026 11:59:07
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	CÉSAR MARTÍN VALVERDE (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RG3PJ2BWOTFNJAEVWEFJHD4	Pàgina	49/49

