

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I DESENVOLUPAMENT DEL WEB CORPORATIU, PORTAL DE LA MEMÒRIA ANUAL I PORTAL DE CONVOCATÒRIES DE LA FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA BIOMÈDICA (IRB BARCELONA)

I.- INTRODUCCIÓ

La Fundació Institut de Recerca Biomèdica (IRB Barcelona), és una fundació que té per objectiu contribuir a la millora de la qualitat de vida per mitjà de l'aplicació dels avenços en l'àmbit de la ciència biomèdica bàsica i aplicada, i promoure la recerca multidisciplinària d'excel·lència en la interfície entre la biologia i la química, així com fomentar la col·laboració entre les entitats locals i els instituts de recerca institucionals, impulsant i coordinant la recerca interdisciplinària en biomedicina. L'IRB Barcelona té condició de centre CERCA, reconegut per la Generalitat de Catalunya.

L'IRB Barcelona, d'acord amb els seus objectius de comunicació, necessita el servei de manteniment i desenvolupament del seu web corporatiu, portal de la memòria anual i portal de convocatòries, motiu pel qual durà a terme la present contractació.

II.- OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del present contracte és garantir l'estabilitat, la seguretat i l'evolució funcional del web corporatiu (www.irbbarcelona.org), del portal de la memòria anual i del portal de convocatòries (<https://phd.irbbarcelona.org>) en tres idiomes (anglès, català i castellà), així com d'altres webs de projectes institucionals en els quals l'IRB Barcelona en sigui part i que estiguin desenvolupades sota la mateixa plataforma tecnològica.

Específicament estaran inclosos tots els serveis, provisions i subministraments que siguin necessaris per a l'execució total i completa del contracte en els termes detallats, mentre no s'especifiqui el contrari en aquest plec de prescripcions tècniques.

III.- REQUISITS TÈCNICS DE LA CONTRACTACIÓ

L'oferta ha d'incloure i garantir, amb caràcter de mínims, les prestacions i serveis que es detallen a continuació, els quals són obligatoris:

1. Descripció del servei i modalitat

L'empresa adjudicatària realitzarà el manteniment i desenvolupament dels portals web anteriorment esmentats. El servei es realitzarà sota la modalitat de bossa d'hores anual, amb un volum màxim estimat de 1.000 hores. Aquesta bossa és integral i inclou totes les tipologies de treball: manteniment preventiu, manteniment correctiu (gestió d'incidents) i peticions de servei (desenvolupament evolutiu i disseny).

En tractar-se de portals web desenvolupats amb Drupal, l'empresa ha d'acreditar ser "Drupal Service Provider" segons la Drupal Association.

Les tasques, inclouen sense caràcter exhaustiu: el disseny, el desenvolupament tècnic, la publicació de continguts, l'assessorament tècnic i l'anàlisi de circumstàncies relatives a les webs esmentades i totes les activitats relacionades amb l'administració de sistemes dels servidors virtuals on s'hostatgen.

Per a la realització de les tasques anteriors es requeriran els següents rols dins de l'empresa adjudicatària, als quals s'atribueix un pes estimat sobre el total de la bossa d'hores per al càlcul de l'oferta econòmica:

- Un/a (1) Cap de projecte, amb una experiència mínima de tres anys i que exerceixi com a Senior Drupal Consultant o Drupal Project Manager. Representarà un 15% del total d'hores de la bossa (aprox. 165h).
- Un/a (1) Analista programador/a, amb una experiència mínima de dos anys en anàlisi i disseny tècnic en l'entorn Drupal 10 o posterior. Representarà un 15% del total d'hores de la bossa (aprox. 165h).
- Un/a (1) Programador/a amb una experiència mínima de dos anys en desenvolupament en l'entorn Drupal 10 o posterior. Representarà un 30% del total d'hores de la bossa (aprox. 330h).
- Un/a (1) Dissenyador/a gràfic/a i experiència d'usuari, amb una experiència mínima de dos anys. Representarà un 40% del total d'hores de la bossa (aprox. 440h).

Volem puntualitzar que el SO als servidors l'instal·larà l'equip de l'IRB Barcelona, que també proporcionarà la infraestructura necessària per al correcte funcionament del servei (comunicacions, firewalls, etc.).

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- **Realitzar el manteniment preventiu:** S'entén per "manteniment preventiu" el conjunt de les operacions programades i de realització periòdica que s'han d'efectuar sobre els servidors virtuals on s'hostatgen els llocs webs abans esmentats, amb l'objectiu de mantenir-los en les millors condicions de treball perquè no es produeixin interrupcions d'ús, alteracions en la seva funció, intrusions no desitjades o pertorbacions en els seus paràmetres de funcionament i/o resultats.
- **Gestió d'incidents:** S'entén per "gestió d'incidents" el conjunt d'intervencions no sistemàtiques originades per la detecció d'avaries, errors, interrupcions, funcionament irregular, insuficient o fora dels paràmetres habituals del servei web.
- **Atendre les peticions de servei.** Es considera "petició de servei" qualsevol nou encàrrec

relatiu al disseny, desenvolupament, modificació o millora d'una part de la web. La tipologia de peticions de servei es detalla a l'apartat 2.2.

Les peticions de servei les realitzaran persones de l'IRB Barcelona autoritzades i coordinades pel responsable del contracte de l'IRB Barcelona. En ocasions, per realitzar les peticions de servei, l'empresa adjudicatària haurà d'interactuar amb tercers per integrar els continguts i funcionalitats demanats.

El servei es prestarà de forma remota amb intervencions o reunions presencials quan l'IRB Barcelona i l'empresa ho estimin necessari, sense que l'IRB Barcelona estigui obligat a cobrir els costos de desplaçament.

Els canals d'interacció habituals seran:

- Plataforma de gestió
- Correu electrònic
- Xat
- Telèfon
- Videoconferència a través de Meet, Zoom o eines similars

L'empresa adjudicatària haurà de nomenar una persona que actuarà com a cap de servei.

2. Abast del servei

L'abast del contracte inclou l'administració tècnica, el manteniment preventiu i correctiu, i l'atenció de peticions de millora dels portals basats en Drupal (Web corporativa, Memòria anual i Convocatòries).

Per tal de delimitar les responsabilitats operatives entre l'IRB Barcelona i l'empresa adjudicatària, s'estableix el següent marc d'actuació:

- **Responsabilitat de l'IRB Barcelona:** Instal·lació del Sistema Operatiu (SO) base, provisió de la infraestructura virtual i gestió de les comunicacions i seguretat perimetral (firewalls).
- **Responsabilitat de l'adjudicatari:** Manteniment evolutiu del SO, gestió de la capa d'aplicació (PHP, servidors web, motor de base de dades), administració del CMS (Drupal) i execució de les tasques preventives, correctives i de servei detallades a continuació.

2.1 Servidor virtual

L'empresa adjudicatària del servei tindrà permisos d'administració sobre els servidors virtuals. Els treballs associats al manteniment dels servidors virtuals on estan allotjades les webs inclouen:

- Instal·lació de programari (elements del sistema operatiu, middleware, aplicacions, gestor de continguts, etc.).
- Instal·lació de parxes, hotfixes, actualitzacions tant en el sistema operatiu com en aplicatius, bases de dades, etc.
- Configuració del sistema operatiu, sota la supervisió i el previ avís de l'adjudicatari al departament d'ITS de l'IRB Barcelona.
- Configuració de les bases de dades.

- Manteniment del sistema operatiu (rotació de logs, neteja de sistemes de fitxers, etc.).
- Gestió de la seguretat (firewall local del servidor, certificats, comptes d'usuari, etc.). El certificat SSL el proporcionarà l'IRB.
- Gestió d'incidents: registre de tots els incidents que afectin la qualitat del servei i restauració del servei en el termini establert a l'apartat 3.
- Petició de serveis: gestió de les peticions d'usuaris.

Abast exclòs:

- Monitoratge del servidor i de serveis.
- Còpia de seguretat (backup) i restauració de les bases de dades, del sistema operatiu i dels sistemes de fitxers.

No obstant això, en relació a aquest últim apartat, serà responsabilitat de l'adjudicatari i, per tant, estarà inclòs dins dels serveis prestats:

- Acordar amb ITS de l'IRB Barcelona els paràmetres a monitorar i els seus llindars.
- Atendre les alarmes rebudes des del sistema de monitoratge.
- Actuar sobre el servidor perquè els paràmetres que han disparat l'alarma tornin als seus valors de funcionament normals i eliminar la causa arrel de l'alarma.
- Acordar amb ITS i l'Oficina de Comunicació de l'IRB Barcelona els elements subjectes a còpies de seguretat, la seva freqüència i el període de retenció per a cadascun dels elements.
- Assegurar-se que tots els elements necessaris per recuperar el servei dels webs estiguin inclosos en el backup acordat amb ITS i l'Oficina de Comunicació.
- Comunicar a ITS de l'IRB Barcelona qualsevol canvi en el servei que necessiti un canvi en les polítiques de backups que assegurin la recuperació del servei en cas d'incidents.

2.2 Website

L'empresa adjudicatària del servei tindrà permisos d'administració sobre els entorns web (gestor de continguts Drupal, Apache, etc.). Els treballs de manteniment de les esmentades webs es classifiquen en: tasques periòdiques, peticions de servei i accions de desenvolupament.

Les tasques periòdiques inclouen:

- Monitoratge de velocitat i funcionalitat.
- Comprovacions de navegabilitat i seguretat, inclosa la implementació a temps de les actualitzacions de Drupal, PHP i dels elements que es considerin crítics. Mensualment, l'adjudicatari haurà de fer un informe al departament d'ITS de l'IRB Barcelona amb l'estat de la seguretat del servidor, on es detallarà:
 - Incidents de seguretat detectats.

- Estat de les versions actuals dels diferents elements que donen el servei web (PHP, Drupal, etc.) en relació a possibles i les accions pal·liatives recomanades.
- Actuacions realitzades durant l'últim mes en aquest àmbit.
- Reparacions d'enllaços no actius o la seva notificació a la persona de contacte a l'IRB Barcelona.
- Correcció de contingut que deixi de visualitzar-se correctament o la seva notificació a la persona de contacte a l'IRB Barcelona.
- Manteniment del posicionament (SEO) aconseguït per a les webs publicades i assegurar-se que qualsevol nou desenvolupament compleix amb les directrius bàsiques (ús de tags, entre d'altres tècniques).

Les peticions de servei s'emmarquen dins d'aquestes categories:

- Afegir/modificar/eliminar continguts de qualsevol tipus.
- Afegir/modificar/eliminar elements de l'estructura del website (noves seccions, dissenys, redisseny o millores gràfiques i tècniques) garantint la visibilitat en cercadors (com Google Chrome) de la web corporativa.
- Afegir/modificar/eliminar funcionalitats (formularis, pagaments en línia, etc.).
- Afegir/modificar/eliminar interfícies amb altres sistemes (web services, ERP, CRM o càrrega de fitxers).
- Realització d'informes.
- Creació d'elements gràfics (banners, icones, imatges, versions PDF de la newsletter).

Mensualment, l'adjudicatari haurà de lliurar un informe amb el desglossament de peticions realitzades i hores consumides.

Els treballs de desenvolupament de la web inclouen:

- Suggeriments de millores tecnològiques o de disseny.
- Optimització de processos.
- Adaptabilitat dels websites a noves plataformes i tecnologies emergents.
- Consultoria.

Abast exclòs:

- Redacció i traducció de textos.

2.3 Plataforma de gestió del servei i dinàmica de funcionament

L'operativa diària i el seguiment de les tasques es realitzarà mitjançant la plataforma Jira o la plataforma que en cada moment utilitzi l'IRB Barcelona. L'empresa adjudicatària utilitzarà aquesta eina per a:

- Parametrització de l'SLA: Seguiment de prioritats i temps de resposta/resolució.
- Traçabilitat: Seguiment en temps real de l'estat de la tasca i el perfil executor.
- Flux d'aprovació: Validació per part de l'usuari de la correcta execució abans del tancament.

En el moment previ a l'adjudicació del contracte, es podrà requerir per part de l'òrgan de contractació que l'adjudicatari acrediti la integració de la plataforma Jira.

La dinàmica de funcionament serà la següent:

- Registre: Totes les peticions i incidents s'han de traçar a Jira.
- Estimació: Per a desenvolupaments evolutius, l'adjudicatari realitzarà una estimació d'hores a Jira que haurà de ser validada pel responsable del servei de l'IRB Barcelona abans d'executar-se.
- Control de la bossa: Mensualment, l'adjudicatari lliurarà un informe detallat amb les hores consumides per cada tasca i perfil, i el saldo restant de la bossa.

3. Acord de nivell de servei (SLA)

3.1 Nivells de prioritat d'incidents

L'IRB Barcelona determina el nivell de prioritat:

- **Crític:** Aturada total del servei o impacte crític en l'activitat de l'IRB Barcelona.
- **Urgent:** Serveis seriosament danyats amb impacte significatiu (ex: error en formulari d'inscripció).
- **Lleu:** Serveis degradats sense interrupció de l'activitat (ex: error de visualització d'una pàgina o un enllaç trencat).
- **Informatiu:** Sol·licitud d'informació o anomalia sense impacte.

Els temps màxims de resposta i resolució dels incidents són els següents:

Prioritat Incident	Temps Resposta	Temps Resolució
Crític	Màx. 1 hora	Màx. 1 hora
Urgent	Màx. 1 hora	Màx. 4 hores
Lleu	Màx. 8 hores	Màx. 2 dies

Prioritat Incident	Temps Resposta	Temps Resolució
Informatiu	Màx. 2 dies	Màx. 3 dies

3.2 Nivells de prioritat de peticions de servei

Les peticions es divideixen en urgent, estàndard o planificada segons la rapidesa requerida per a la seva execució (vegeu la taula). La prioritat de la petició és establerta per l'IRB Barcelona.

Els temps màxims de resposta i resolució de les peticions són els següents:

Prioritat Petició	Temps Resposta	Temps Resolució
Urgent	Màx. 1 hora	Màx. 3 hora
Estàndard	Màx. 1 dia	Màx. 2 dies
Planificada	Màx. 1 dia	Màx. 7 dies

4. Gestió de canvis

L'empresa seguirà el procés de gestió de canvis de l'IRB Barcelona. L'IRB Barcelona disposa d'un servidor de test idèntic al de producció. L'adjudicatari és responsable de mantenir-lo sincronitzat mitjançant un procediment de clonatge definit.

5. Horaris del servei

Dins de l'horari laboral de l'IRB Barcelona (de 9.00 a 18.00 hores, de dilluns a divendres), sempre que no afecti a les activitats de recerca del centre.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un protocol d'urgència per solucionar qualsevol incidència crítica i petició urgent fora de l'horari laboral habitual que inclogui la possibilitat de contacte per alguns dels canals d'interacció definits anteriorment.

6. Confidencialitat

L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir un règim d'estricta confidencialitat sobre la

informació o documentació que sigui revelada per part de l'IRB Barcelona durant l'exercici de l'objecte del present plec, i a no utilitzar-la de cap manera, excepte per al compliment de les tasques relatives a l'objecte del present plec. Aquesta informació no es podrà comunicar a tercers sense el consentiment previ de l'IRB Barcelona.

Queda exclosa d'aquesta clàusula de confidencialitat tota aquella informació que sigui o es converteixi en informació de domini públic, aquella que hagi de ser revelada d'acord amb les lleis o amb una resolució judicial, o acte imperatiu d'autoritat competent, aquella desenvolupada de forma independent sense utilitzar la informació confidencial i aquella que sigui obtinguda d'un tercer de forma lícita que no es trobi sota cap obligació de confidencialitat.

L'empresa adjudicatària està obligada a mantenir aquesta confidencialitat fins a dos anys després de la finalització del contracte.

7. Traspàs de coneixement i continuïtat del servei

A la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar un traspàs de coneixement complet i ordenat cap al personal de l'IRB Barcelona i/o, en cas que s'iniciï un nou procediment de licitació amb un objecte contractual igual o similar on l'adjudicatari resulti ser una empresa diferent, cap al nou adjudicatari.

Aquest traspàs inclourà, sense cost addicional per a l'IRB Barcelona, el lliurament de tota la documentació tècnica actualitzada, credencials d'accés, codi font desenvolupat, configuracions del servidor, l'estat de les tasques a la plataforma de gestió i qualsevol informació necessària per garantir la continuïtat del servei sense interrupcions ni pèrdua de qualitat.

A Barcelona, a la data de la signatura electrònica.

Oriol Alsina Español

Head of the Fundraising, Communication and Marketing Unit (FUNCOM)

Fundació Institut de Recerca Biomèdica (IRB Barcelona)