



## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I ACTUALITZACIÓ D'ENTORNS WORDPRESS. Exp.: 2026/4922**

### **1. Antecedents i justificació del contracte**

La Diputació de Girona està oferint el servei de creació i manteniment de webs municipals als ajuntaments. Actualment hi ha 152 ajuntaments adherits a aquest servei. La plataforma utilitzada per aquestes webs és un Wordpress en modalitat multitenant.

La Diputació de Girona també disposa de 25 entorns Wordpress com a webs de diferents serveis, projectes o com a plataformes de treball col·laboratiu. La popularitat i maduresa de la plataforma fa que sigui una plataforma flexible i robusta que permet el desenvolupament de webs en un cost i temps reduïts.

En aquest context, la continuïtat del servei d'assistència i actualització dels entorns WordPress esdevé necessària per garantir el correcte funcionament de les plataformes existents, la seva actualització tecnològica permanent i la resolució de les incidències que es puguin produir durant la seva explotació ordinària.

Atès que el contracte previ ha arribat al final del període de pròrroga, resulta necessari impulsar una nova licitació que permeti mantenir la prestació del servei sense discontinuïtats. La nova contractació ha de garantir que la Diputació de Girona continuï disposant d'un suport tècnic especialitzat per als seus entorns WordPress i per a les webs municipals, assegurant tant l'estabilitat i la seguretat de la plataforma com la capacitat d'atendre necessitats correctives, adaptatives i evolutives derivades de la seva operació ordinària.

### **2. Objecte del contracte**

Prestació del servei tècnic per al manteniment, actualització i evolució dels entorns WordPress corporatius i de les webs municipals dels ajuntaments.

### **3. Abast del servei**

Comprèn tots els entorns web basats en WordPress que formen part de la infraestructura digital de la Diputació de Girona : els vinculats al servei de creació i manteniment de webs municipals adreçat als ajuntaments de la demarcació i els entorns corporatius propis destinats a webs de serveis, projectes i espais de treball col·laboratiu.

En el moment de la redacció d'aquests plecs, i a efectes orientatius :

- Webs municipals els ajuntaments : 1 wordpress multisite (152 sites)
- Wordpress de serveis de la Diputació de Girona : 25 wordpress.





A efectes operatius, l'abast del contracte inclou les prestacions i tasques indicades a l'apartat 4 d'aquest plec.

Queden exclosos de l'objecte del contracte els serveis d'allotjament (hosting) i l'operació de la infraestructura de servidors de producció on s'executen els entorns WordPress. La Diputació de Girona gestiona l'allotjament i fa el manteniment dels servidors.

Igualment, la gestió de les còpies de seguretat de la infraestructura i/o dels entorns WordPress es realitza des de la Diputació de Girona i no forma part de les prestacions objecte del present contracte, sense perjudici que l'adjudicatari hagi de col·laborar en les actuacions de restauració o verificació quan sigui necessari per a la resolució d'incidències.

L'execució de les prestacions incloses dins l'abast d'aquest contracte es realitzarà en règim de servei a preu/hora, amb pressupost màxim, d'acord amb el que estableixi el Plec de Clàusules Administratives Particulars. En conseqüència, totes les actuacions d'assistència, actualització, manteniment correctiu, suport tècnic i manteniment evolutiu es gestionaran com a tasques o incidències i comportaran la corresponent imputació d'hores de treball.

Els nous entorns WordPress que es creïn o s'incorporin durant la vigència del contracte s'incorporaran a l'àmbit de manteniment i quedaran inclosos dins l'abast del servei. De la mateixa manera aquells serveis que es donin de baixa deixaran de formar part del catàleg de Wordpress a mantenir.

## **4. Prestacions i tasques a realitzar**

Les prestacions objecte del contracte s'estructuren d'acord amb les tasques previstes al PPT vigent i comprenen totes les actuacions necessàries per garantir el correcte manteniment, actualització, suport i evolució dels entorns WordPress inclosos dins l'abast del servei.

### **4.1. Actualitzacions regulars de core, plugins i components**

El contractista haurà de dur a terme les actualitzacions de tots els entorns WordPress de la Diputació de Girona de forma regular, mitjançant un calendari d'actualització global prèviament acordat i amb una periodicitat no superior als 15 dies. Aquestes actualitzacions hauran d'incloure tant la plataforma WordPress com els plugins i tots els seus components associats, amb l'objectiu de mantenir els entorns sempre en la darrera versió disponible.

Després de cada actualització, caldrà garantir el correcte funcionament dels plugins, de les integracions existents i de totes les funcionalitats del lloc web o plataforma afectada. Quan una actualització no permeti mantenir íntegrament el funcionament previ, el contractista haurà de proposar i, si escau, executar les actuacions necessàries per preservar les funcionalitats existents, ja sigui mitjançant l'actualització del codi, l'adaptació dels components afectats o la implantació de plugins alternatius que permetin obtenir prestacions equivalents.





## **4.2. Manteniment correctiu i resolució d'incidències**

El contractista haurà de prestar les tasques de manteniment necessàries per corregir errors, incidències i problemes de configuració que es produeixin en els entorns WordPress inclosos en el contracte. Aquestes actuacions comprendran la identificació de la causa de la incidència, la proposta de solució tècnica i la seva resolució, amb l'objectiu de restablir el correcte funcionament de l'entorn afectat en el menor termini possible.

## **4.3. Manteniment evolutiu i noves funcionalitats**

Implementació de noves funcionalitats sobre els entorns WordPress existents, així com el desenvolupament d'evolutius que permetin adaptar els webs i plataformes a noves necessitats funcionals, tècniques o organitzatives.

Aquest evolutiu pot comportar tant la configuració o instal·lació de plugins com el desenvolupament de plugins o funcionalitats a mida.

Aquesta prestació es realitzaran principalment sobre el wordpress multisite de les webs municipals, tot i que es podran sol·licitar evolutius i noves funcionalitats sobre la resta de wordpress de la Diputació de Girona sempre que no es tracti d'un desenvolupament gros.

## **4.4. Suport tècnic, consultes i assessorament funcional**

El contractista haurà de donar resposta a les consultes i dubtes tècnics referents a la plataforma WordPress que li siguin plantejats pel personal tècnic de la Diputació de Girona en relació amb la gestió dels entorns, les incidències detectades, les possibilitats de configuració, les opcions d'evolució o qualsevol altre aspecte vinculat al funcionament tècnic de la plataforma. Aquest suport haurà de permetre disposar d'un acompanyament especialitzat i continuat en la presa de decisions tècniques sobre els entorns objecte del contracte.

## **5. Gestió de tasques i incidències i mecanisme de supervisió i control**

El control ordinari de les tasques i incidències es durà a terme a través del Gestor de Tasques de la Diputació de Girona (d'ara endavant, el Gestor de Tasques), que actuarà com a instrument de planificació, assignació, seguiment i control de l'estat de les actuacions encomanades al contractista.

En el Gestor de Tasques s'hi registraran, totes les tasques i incidències, i hi haurà com a mínim, la seva descripció, la prioritat assignada, si és una tasca o una incidència, la data d'inici, la data màxima de finalització, el nombre d'hores màxim per a realitzar una tasca, el nombre d'hores realitzat per a l'execució de la tasca, l'estat d'execució, les observacions de seguiment i qualsevol altra informació necessària per garantir la traçabilitat de les actuacions realitzades. El contractista haurà de mantenir aquesta informació degudament actualitzada, de manera que el personal tècnic de la Diputació de Girona pugui conèixer en tot moment l'estat de les tasques en curs, les actuacions pendents i les actuacions finalitzades.





Una tasca no es considerarà tancada al Gestor de Tasques fins que hagi estat validada pels tècnics de la Diputació de Girona assignats al seguiment del servei. El contractista haurà d'indicar al Gestor de Tasques quan una tasca estigui finalitzada tècnicament, aportant la informació i evidències mínimes de verificació que corresponguin segons la naturalesa de l'actuació. En cas que la validació identifiqui defectes, regressions o manca d'evidències suficients, la tasca es mantindrà oberta o es reobrirà fins a la seva correcta esmena i nova validació.

Diputació de Girona disposa d'un registre d'actualització dels diferents entorns Wordpress. El contractista haurà d'emplenar les corresponents fitxes d'actualització quan es duuguin a terme les actuacions sobre el core de WordPress, els plugins o altres components de la plataforma.

Les fitxes d'actualització tindran la funció de documentar de manera específica les intervencions realitzades en cada entorn WordPress i complementaran la informació general registrada al Gestor de Tasques. D'aquesta manera, la Diputació de Girona disposarà d'un sistema de seguiment doble, orientat tant al control operatiu de les tasques com a la traçabilitat tècnica detallada de les actuacions d'actualització executades durant la vigència del contracte.

La imputació d'hores associada a cada tasca s'haurà de registrar a la fulla de seguiment d'hores del servei. Les hores registrades hauran de ser validades per Noves Tecnologies amb caràcter previ a l'enviament de la factura per part de l'adjudicatari.

## 6. Acord de Nivell de Servei — Definicions i criteris generals

Als efectes del present contracte, es distingeix entre:

- **Incidència:** esdeveniment no planificat que provoca indisponibilitat, errors, funcionament incorrecte, degradació significativa del servei o afectació de seguretat en un entorn WordPress en producció.
- **Tasca:** actuació planificada o petició de canvi que no constitueix una incidència, incloent consultes, ajustos, manteniment evolutiu, desenvolupaments a mida, millores o actuacions programables.

Les incidències i tasques es registraran i gestionaran mitjançant el Gestor de Tasques de la Diputació de Girona, i es consideraran tancades únicament quan hagin estat validades pel tècnic o tècnica de la Diputació de Girona assignat/da.

A efectes de còmput de terminis, s'entendrà per **hores laborables** les compreses entre les **8.00 h i les 16.00 h** en dies laborables (de dilluns a divendres). Quan s'estableixin dies laborables, aquests s'entendran com a dies en què es comptabilitzen únicament les hores laborables indicades (8.00–16.00 h), de manera que un "dia laborable" equival, a efectes de terminis, a 8 hores laborables.





## 6.1. ANS d'incidències — Temps de resposta i resolució/mitigació

Criteris de classificació de prioritats per a incidències

- **Urgent:** pèrdua total del servei (caiguda/indisponibilitat general), indisponibilitat d'una funcionalitat crítica transversal, o **incident de seguretat crític** (explotació activa o risc imminent).
- **Alta:** impacte greu però no total, afectació d'una funcionalitat essencial o risc de seguretat rellevant sense evidència de compromís crític en curs.
- **Mitjana:** afectació significativa del funcionament ordinari amb operativa parcial possible, o dificultat important de gestió/publicació.
- **Baixa:** incidència amb impacte reduït o amb alternativa operativa.

Definicions d'ANS per a incidències

- **Temps de resposta:** termini màxim per acusar recepció i iniciar l'atenció efectiva (anàlisi/diagnosi i contenció si escau).
- **Temps de resolució:** termini màxim per restablir el funcionament correcte.

Taula d'ANS d'incidències

| Prioritat incidències | Temps màxim de resposta | Temps màxim de resolució |
|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
| Urgent                | 1 hora laborable        | 5 hores laborables       |
| Alta                  | 2 hores laborables      | 24 hores laborables      |
| Mitjana               | 8 hores laborables      | 40 hores laborables      |
| Baixa                 | 24 hores laborables     | 120 hores laborables     |

En incidències **urgents**, el contractista prioritzarà aquesta actuació per sobre de la resta de treballs en curs. Si la resolució depèn de tercers, validacions prèvies o finestres d'intervenció, el contractista aplicarà mesures de mitigació dins termini i documentarà al Gestor de Tasques el motiu i la planificació de resolució definitiva.

## 6.2. ANS de tasques — Temps de resposta, planificació i execució





## Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies i Esports  
Noves Tecnologies

### Criteris de classificació de prioritats per a incidències

- **Tasca urgent:** actuació requerida per evitar una incidència imminent o per assegurar continuïtat del servei quan encara no hi ha incidència formal (p. ex. acció preventiva immediata sobre un risc alt detectat).
- **Tasca alta:** actuació necessària a curt termini per mantenir servei i operativa, o per complir requeriments tècnics rellevants.
- **Tasca mitjana:** actuació planificable amb impacte moderat o millora funcional habitual.
- **Tasca baixa:** consultes, ajustos menors, millores no crítiques o actuacions clarament programables.

### Definicions d'ANS per a tasques

- **Temps de resposta :** termini màxim per acusar recepció i iniciar l'anàlisi.
- **Temps de planificació:** termini màxim per aportar **estimació d'hores i proposta de data compromesa** de finalització (o justificació raonada si no és possible tancar una data fins a disposar de més informació). La data compromesa haurà de ser el més aviat possible amb els recursos disponibles. La proposta de data compromesa ha de ser validada per Diputació de Girona, un cop validada passarà a ser la **data de finalització**. Una tasca només s'executarà quan Diputació de Girona hagi acceptat l'abast, estimació d'hores i data d'entrega compromesa.
- **Data finalització :** data compromesa per a l'execució tècnica de la tasca, posada a producció si escau, aportació d'evidències de verificació i sol·licitud de validació al Gestor de Tasques. El tancament definitiu requerirà la validació de la Diputació de Girona.

### Taula d'ANS de tasques

| Prioritat tasques | Temps màxim de resposta | Temps màxim de planificació (entrega d'estimació d'hores + data compromesa) | Data finalització                                        |
|-------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Urgent</b>     | 4 hores laborables      | 8 hores laborable                                                           | Data finalització planificada (màx. 32 hores laborables) |
| <b>Alta</b>       | 8 hores laborable       | 24 hores laborables                                                         | Data d'execució planificada                              |
| <b>Mitjana</b>    | 16 hores laborables     | 45 hores laborables                                                         | Data d'execució planificada                              |







|              |                     |                     |                             |
|--------------|---------------------|---------------------|-----------------------------|
| <b>Baixa</b> | 24 hores laborables | 80 hores laborables | Data d'execució planificada |
|--------------|---------------------|---------------------|-----------------------------|

### 6.3. Replanificació de tasques i desviacions respecte de l'estimació d'hores

Les tasques s'executaran d'acord amb l'estimació d'hores i la data de finalització validades per la Diputació de Girona al Gestor de Tasques.

Només es podrà replanificar una tasca en cas que es registri una nova tasca o incidència que, d'acord amb els criteris de prioritització del plec, hagi de ser atesa amb preferència. Si aquesta nova tasca o incidència impedeix complir la data prevista d'una altra tasca, el contractista haurà de justificar-ho al Gestor de Tasques abans del venciment del termini inicial, indicant la causa, la tasca afectada i la nova data proposada. Aquesta nova data haurà de ser validada per la Diputació de Girona. Un cop validada, substituirà l'anterior a efectes de còmput de l'ANS.

S'admetrà un increment de fins al **25%** sobre l'estimació d'hores validada, sense autorització prèvia addicional i sense penalització. Si el contractista preveu que se superarà aquest marge, haurà de sol·licitar prèviament l'acceptació a Diputació de Girona, indicant les causes de la desviació i les hores addicionals estimades. Les hores excedides només podran ser imputades si han estat acceptades prèviament.

### 6.4. Criteri de tancament (incidències i tasques)

Una incidència o tasca es considerarà finalitzada tècnicament quan el contractista hagi executat les actuacions, realitzat les verificacions mínimes que corresponguin i ho hagi documentat al Gestor de Tasques (i, si escau, a la fitxa d'actualització). El tancament definitiu requerirà la validació expressa del tècnic o tècnica de la Diputació de Girona assignat/da.

## 7. Condicions tècniques de prestació del servei

El servei s'haurà de prestar de manera continuada, coordinada i adaptada a les necessitats dels entorns WordPress de la Diputació de Girona, garantint en tot moment una resposta tècnica adequada a les actuacions de manteniment, actualització, correcció d'incidències, suport i evolució funcional que es requereixin.

El contractista haurà de disposar de la capacitat tècnica i organitzativa necessària per intervenir sobre els entorns WordPress de la Diputació de Girona amb garanties suficients de qualitat, seguretat i continuïtat del servei. Totes les actuacions s'hauran d'executar de manera compatible amb l'arquitectura i la configuració existent dels entorns, minimitzant el risc d'afectació sobre el funcionament ordinari de les webs i assegurant, després de cada intervenció, la comprovació del correcte comportament dels components afectats.





L'**accés als servidors de la Diputació de Girona** es realitzarà únicament mitjançant connexions SFTP. L'accés s'haurà d'efectuar mitjançant els sistemes de VPN de la Diputació de Girona i requerirà autorització prèvia del servei responsable, d'acord amb els procediments i polítiques de seguretat vigents de la corporació. L'accés habilitat serà exclusivament per a transferència de fitxers, i no es disposarà d'accés de consola/shell ni d'execució de comandes remotes per SSH.

En conseqüència, el contractista haurà d'adaptar la seva metodologia de treball, els seus procediments tècnics i les eines utilitzades a aquestes condicions d'accés, sense que això pugui afectar el correcte compliment de les prestacions objecte del contracte.

Les actualitzacions del core de WordPress, dels plugins, dels temes gràfics i de qualsevol altre component associat s'hauran de dur a terme de manera planificada, excepte en aquells casos en què una vulnerabilitat greu o una incidència crítica exigeixi una actuació immediata. El contractista haurà de verificar que les actualitzacions aplicades no comprometin la compatibilitat dels diferents components de l'entorn ni alterin negativament les funcionalitats existents.

L'adjudicatari haurà de proporcionar i mantenir un **entorn de preproducció** per a la validació prèvia d'actuacions sobre els entorns WordPress objecte del contracte. Aquest entorn serà a càrrec de l'adjudicatari i s'utilitzarà com a entorn de prova i verificació abans de desplegar canvis a producció, sens perjudici que la Diputació de Girona pugui establir criteris addicionals d'acord amb les seves polítiques internes.

L'entorn de preproducció haurà de ser tècnicament representatiu de producció, i haurà de complir, com a mínim, els requisits següents: mateixa versió de WordPress i de PHP que l'entorn de producció; mateix conjunt de plugins i tema (i configuració funcional rellevant) afectats pel canvi.

L'ús de l'entorn de preproducció serà obligatori, com a mínim, en els casos següents: actualitzacions del core de WordPress quan impliquin canvis de versió major o quan hi hagi risc de compatibilitat; actualitzacions de plugins/temes que afectin funcionalitats crítiques o integracions; desenvolupaments a mida, adaptacions de codi, creació/modificació de plugins o canvis en tema/child theme; actuacions correctives o evolutives que puguin tenir impacte sobre la disponibilitat, el rendiment o la seguretat; i canvis que impliquin modificacions rellevants de configuració.

Amb caràcter excepcional, en incidències urgents (pèrdua de servei o seguretat crítica) en què no sigui viable una validació completa prèvia, el contractista podrà executar una actuació immediata a producció amb l'objectiu de mitigar l'impacte, i haurà de documentar la justificació, les verificacions efectuades i la planificació posterior de validació i estabilització, incloent-hi la comprovació en preproducció tan aviat com sigui possible.

Quan una actualització, correcció o intervenció tècnica pugui afectar la continuïtat d'una funcionalitat existent, el contractista haurà d'analitzar prèviament l'impacte de l'actuació i proposar les solucions tècniques més adequades per preservar-ne el funcionament.

El contractista haurà d'actuar d'acord amb les directrius tècniques i organitzatives que estableixi la Diputació de Girona i haurà de mantenir una interlocució fluida amb el personal tècnic responsable del contracte. Això inclou la correcta recepció de les peticions, la seva valoració tècnica, la planificació de les actuacions, la informació sobre el seu estat d'execució i la comunicació de qualsevol incidència, limitació o risc detectat que pugui tenir impacte sobre els entorns WordPress o sobre el servei prestat.







Així mateix, el contractista haurà de documentar adequadament les actuacions realitzades en els termes previstos en aquest plec, tant pel que fa al seguiment general de les tasques com pel que fa a les actuacions específiques d'actualització dels diferents entorns WordPress. Aquesta obligació de documentació forma part de les condicions tècniques de prestació del servei i és necessària per garantir la traçabilitat, el control i la supervisió tècnica de l'execució contractual.

El contractista haurà d'executar totes les actuacions de manteniment, correcció i evolució dels entorns WordPress inclosos en l'abast del contracte garantint criteris de qualitat web, i evitant que qualsevol intervenció introdueixi regressions d'accessibilitat, usabilitat o qualitat tècnica en els webs municipals i corporatius.

## 8. Seguiment del servei i coordinació

El contractista haurà de mantenir una interlocució estable amb el personal tècnic designat per la Diputació de Girona i haurà d'atendre les indicacions, prioritats i criteris d'actuació que es determinin en relació amb els entorns WordPress inclosos dins l'abast del contracte. Aquesta coordinació haurà de permetre ordenar les actuacions previstes, valorar les incidències detectades, revisar l'estat de les actualitzacions i fer el seguiment de les tasques correctives, evolutives o de suport tècnic que es trobin en curs.

Es distingiran dos nivells de seguiment del contracte. D'una banda, es realitzarà una **reunió de seguiment de tasques i actualitzacions, amb una periodicitat quinzenal**, per revisar l'estat de les actuacions en curs, les actualitzacions efectuades, les incidències obertes o pendents i la planificació immediata de les tasques. Aquestes reunions tindran un caràcter operatiu i estaran orientades al control ordinari de l'execució tècnica del servei.

D'altra banda, es realitzarà una **reunió de seguiment del servei, com a mínim un cop cada tres mesos**, amb la participació del responsable del servei per part del proveïdor. Aquesta reunió tindrà un caràcter més global i haurà de permetre valorar l'evolució general del contracte, el nivell de compliment de les prestacions, les incidències rellevants produïdes durant el període, les possibles necessitats de millora i qualsevol altre aspecte relacionat amb la qualitat i la correcta prestació del servei.

En el marc d'aquestes reunions, el contractista haurà de facilitar la informació necessària perquè la Diputació de Girona pugui conèixer l'estat real del servei, la situació dels diferents entorns WordPress i l'evolució de les tasques encomanades. Igualment, haurà de comunicar les incidències rellevants detectades, les limitacions tècniques que puguin afectar l'execució de determinades actuacions i les propostes de millora o d'actuació que consideri adients per garantir el bon funcionament dels entorns objecte del contracte.

El seguiment del servei es complementarà amb la informació registrada a les eines de gestió i traçabilitat previstes en aquest plec, de manera que la coordinació entre les parts no es limitarà a les reunions periòdiques, sinó que es mantindrà també durant l'execució ordinària de les tasques, sempre que això sigui necessari per assegurar una prestació eficaç, ordenada i alineada amb les necessitats de la Diputació de Girona.





El contractista proporcionarà els correus electrònics dels tècnics designats a la prestació del servei d'aquest contracte i també un número de telèfon per tal de poder comunicar incidències urgents.

## 9. Horari i disponibilitat del servei

El servei objecte del contracte s'haurà de prestar en dies laborables, de dilluns a divendres, en horari de 8.00 h a 16.00 h. Durant aquesta franja horària, el contractista haurà de garantir la disponibilitat necessària per atendre les incidències, consultes, actuacions de manteniment, actualitzacions i resta de tasques incloses dins l'abast del contracte, d'acord amb els nivells de prioritat i els temps de resposta establerts en aquest plec.

Les comunicacions, notificacions de tasques, consultes tècniques i incidències que es produeixin dins l'horari establert es consideraran formulades en temps hàbil als efectes del còmput dels terminis de resposta previstos en aquest plec. Les comunicacions efectuades fora d'aquesta franja horària es consideraran rebudes a l'inici del següent dia laborable.

## 10. Perfils professionals requerits

A l'inici del projecte, l'adjudicatari designarà una persona tècnica que actuarà com a **interlocutor únic** amb la Diputació de Girona per a tots els aspectes operatius i tècnics vinculats a l'execució del contracte. Aquesta persona serà la responsable de canalitzar les comunicacions, coordinar la recepció i el seguiment de les peticions i incidències, informar de l'estat de les actuacions i assegurar la correcta interlocució amb el tècnic o tècnica de la Diputació de Girona assignat/da, garantint en tot moment una comunicació clara, traçable i alineada amb el Gestor de Tasques i la resta de mecanismes de seguiment establerts.

### 10.1. Perfil professional requerit — Tecnologies i coneixements mínims

Es requereix **personal tècnic** que haurà de dominar, com a mínim, les tecnologies, estàndards i eines següents, en un nivell avançat i aplicable a entorns en producció:

- **WordPress** : core, estructura i cicle d'execució, gestió de plugins i temes (incloent child themes), gestió de rols i permisos i criteris d'operació i compatibilitat després d'actualitzacions, diagnosi d'errors, seguretat, rendiment i caché.
- **PHP aplicat a WordPress**: desenvolupament i manteniment de funcionalitats a mida, creació i manteniment de plugins a mida, ús d'hooks (actions i filters), shortcodes, APIs pròpies i consum de REST API.
- **Tecnologies frontend: HTML5, CSS3 i JavaScript**, amb capacitat per aplicar-les en entorns WordPress i en el marc de temes, plugins i components personalitzats.
- **Bases de dades: MySQL/MariaDB**, amb capacitat per entendre l'esquema de dades de WordPress, realitzar diagnosi d'incidències habituals i aplicar criteris de rendiment en consultes i estructures.
- **Seguretat en WordPress**: gestió de vulnerabilitats i resposta davant incidències, correcció d'afectacions en core/plugins/temes.





El personal tècnic haurà de ser capaç de resoldre les incidències i planificar i executar les tasques alhora que haurà de garantir la traçabilitat de les actuacions mitjançant els mecanismes de seguiment establerts (Gestor de Tasques i fitxes d'actualització).

Per a l'execució del contracte es requereix **com a mínim un tècnic assignat** (l'interlocutor únic). Sens perjudici d'això, l'adjudicatari haurà de posar a disposició del servei, durant tota la vigència del contracte, el personal tècnic addicional que resulti necessari en cada moment, ja sigui per raó d'especialització o per garantir el compliment dels requisits exigibles en aquest plec. El o els tècnics que prestin aquest servei hauran de ser algun dels inclosos tècnics indicats a la solvència tècnica. Si en algun moment del contracte es requereix que la prestació la realitzi un altre tècnic caldrà que es justifiqui la mateixa experiència i titulació indicada a la solvència.

## 11. Condicions d'execució del contracte

L'execució del contracte s'haurà d'ajustar a les determinacions establertes en aquest plec i a les indicacions tècniques que formuli la Diputació de Girona en l'exercici de les seves funcions de seguiment, coordinació i control.

El servei es prestarà en **remot**.

La comunicació ordinària del servei, així com tota la documentació que es generi en el marc del contracte (incloent, si escau, informes, registres de tasques al Gestor de Tasques de la Diputació de Girona, fitxes d'actualització i qualsevol altra evidència o lliurable), s'haurà de realitzar **en llengua catalana**. Igualment, les aplicacions i entorns WordPress objecte de manteniment i les seves interfícies d'usuari es troben en català, de manera que el contractista haurà de garantir que les persones tècniques assignades al servei disposen d'un **bon domini oral i escrit del català**, suficient per assegurar una correcta interlocució amb la Diputació de Girona, la comprensió dels requeriments i la redacció clara i precisa de les comunicacions i documents associats a l'execució del contracte.

### 11.1. Organització i direcció del contracte

L'adjudicatari haurà de proposar un **coordinador o coordinadora del contracte**, que actuarà com a màxim responsable de l'execució dels serveis objecte d'aquest contracte.

Aquesta persona serà responsable d'assegurar el compliment dels terminis acordats, la qualitat i l'adequació dels serveis prestats, el reporting derivat de l'execució del contracte i l'assistència a les reunions de seguiment del servei.

La persona designada haurà de realitzar la dedicació necessària per donar compliment a les seves funcions. Aquesta dedicació es considerarà inclosa dins dels costos del contracte i, per tant, no podrà ser objecte d'imputació o facturació diferenciada.





## **11.2. Continuïtat de l'equip i substitucions**

Si alguna de les persones tècniques assignades interromp la prestació del servei per qualsevol causa, incloses, entre d'altres, la baixa laboral, la baixa a l'empresa o qualsevol altra circumstància que impedeixi la seva continuïtat efectiva en el contracte, l'adjudicatari l'haurà de substituir per una altra persona del mateix perfil en un termini màxim de 15 dies.

Quan l'absència temporal d'una persona professional assignada sigui coneguda anticipadament, sigui quin sigui el motiu, incloses les baixes temporals, vacances o altres situacions anàlogues, l'adjudicatari haurà de reforçar el servei amb una altra persona del mateix perfil. Aquest reforç s'haurà d'incorporar abans de la sortida temporal de la persona substituïda, de manera que es pugui efectuar adequadament la corresponent transferència de coneixement i es garanteixi la continuïtat efectiva del servei.

## **11.3. Transferència tecnològica durant l'execució del contracte**

Durant l'execució dels treballs, l'adjudicatari es compromet a facilitar en tot moment a les persones designades per la Diputació de Girona la informació, documentació i formació que sol·licitin per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per solucionar-los.

Aquesta obligació forma part de la prestació ordinària del contracte i té per finalitat garantir la transferència tecnològica necessària a favor de la Diputació de Girona.

## **11.4. Traspàs de coneixement i devolució del servei**

Un cop finalitzat el contracte, l'empresa sortint es compromet a traspasar a l'empresa entrant i a la Diputació tota la informació, mètodes d'actuació, coneixement, informació i documentació rellevants per a la prestació del servei.

Aquest traspàs haurà d'incloure tota la informació, documentació, coneixement, mètodes d'actuació, criteris tècnics i qualsevol altre element rellevant necessari perquè l'empresa entrant o la Diputació pugui assumir correctament la prestació del servei sense discontinuïtats ni pèrdua d'informació operativa.

## **11.5. Propietat intel·lectual codi i de la documentació**

La propietat intel·lectual dels treballs fets en el marc d'aquest contracte (incloent el codi desenvolupat i la documentació generats) contracte seran propietat exclusiva de la Diputació de Girona.

En conseqüència, l'adjudicatari reconeix que tots els desenvolupaments, adaptacions, configuracions, documents tècnics i altres resultats produïts en execució del contracte quedaran subjectes a la titularitat exclusiva de la Diputació de Girona, amb tots els drets de propietat intel·lectual i industrial que hi recaiguin.





## 12. Seguretat, confidencialitat i protecció de dades

L'adjudicatari haurà d'assegurar-se que de manera expressa i previ a l'accés als sistemes o la informació, totes les persones assignades al contracte, com totes les persones professionals que intervinguin, de forma directa o indirecta, en la prestació del servei, coneixen i assumeixen de manera expressa les obligacions de confidencialitat, seguretat, protecció de dades, reserva i bon ús de la informació a la qual tinguin accés.

En cap cas la informació obtinguda o generada en el marc de l'execució del contracte podrà ser utilitzada per a finalitats diferents de les estrictament necessàries per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.

### 12.1. Seguretat dels entorns WordPress

L'adjudicatari haurà de prestar el servei garantint en tot moment la seguretat dels entorns WordPress inclosos dins l'abast del contracte i adoptant les mesures tècniques i organitzatives necessàries per evitar incidències que puguin comprometre la disponibilitat, la integritat o la confidencialitat dels sistemes, dels continguts i de la informació gestionada.

Totes les actuacions d'actualització, manteniment, correcció d'incidències i evolució funcional s'hauran d'executar amb criteris de seguretat i amb l'objectiu de minimitzar riscos tècnics, vulnerabilitats i afectacions sobre els entorns de producció. En particular, el contractista haurà d'actuar amb diligència en la detecció i correcció de vulnerabilitats de seguretat que afectin el core de WordPress, els plugins, els temes gràfics o qualsevol altre component dels entorns inclosos en el contracte, i haurà d'aplicar amb la màxima celeritat les mesures correctores que siguin necessàries quan es detectin riscos rellevants per al servei.

### 12.2. Deure de confidencialitat

L'adjudicatari restarà obligat a mantenir absoluta confidencialitat respecte de tota la informació, documentació, dades, configuracions, credencials, procediments interns i qualsevol altre element al qual tingui accés com a conseqüència de l'execució del contracte, tant durant la seva vigència com un cop finalitzat.

### 12.3. Protecció de dades personals

Pel que fa a la protecció de dades personals, l'adjudicatari haurà d'actuar en tot moment d'acord amb l'establert al Plec de Clàusules Administratives.

### 12.4. Facultat de control de la Diputació de Girona

La Diputació de Girona podrà requerir a l'adjudicatari, en qualsevol moment de la vigència del contracte, l'acreditació de les mesures adoptades en matèria de seguretat, confidencialitat i protecció de dades, així com l'adopció de mesures addicionals quan aquestes siguin necessàries per garantir la correcta prestació del servei o l'adequació a les polítiques i requeriments interns de la corporació.

