



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
D'ACTUALITZACIÓ I DE SUPORT TECNOLÒGIC A LA PLATAFORMA DE
PARTICIPACIÓ CIUTADANA DECIDIM DE LA DIPUTACIÓ DE GIRONA.
Exp.: 2026/7946**

1. ANTECEDENTS

La Diputació de Girona, a través de l'Àrea de Participació Ciutadana, Bon Govern i Transparència està oferint als municipis el servei de provisió d'una plataforma digital de participació ciutadana per als seus ciutadans.

La Diputació de Girona disposa d'una plataforma de participació ciutadana basada en l'eina de codi lliure DECIDIM, en mode «multitenant», que s'utilitza per a facilitar els serveis de participació ciutadana a municipis de la província, així com per a gestionar la participació des de la pròpia Diputació. Aquesta plataforma permet crear un entorn de participació ciutadana on es poden crear processos participatius de forma àgil i flexible per a les diferents organitzacions que s'adhereixen al servei.

2. OBJECTE

L'objecte d'aquesta licitació és el servei de manteniment de la plataforma Decidim en modalitat multientitat de la Diputació de Girona. Aquest servei d'assistència inclou :

- Mantenir la plataforma Decidim de la Diputació de Girona, en modalitat multientitat, actualitzada a les darreres versions compatibles i estables de cadascun dels seus components (inclosa la paquetització en docker).
- Seguiment i comprovació de l'aparició de vulnerabilitats a la plataforma o en algun dels seus components i correcció de les vulnerabilitats.
- Lliurament d'un informe mensual de revisió de seguretat i estat del servei.
- Resolució d'incidències de la plataforma Decidim.
- Formació i consultoria a l'equip de l'àrea de Sistemes i Tecnologies de la Informació de la Diputació de Girona en el manteniment i actualització tecnològica de la plataforma Decidim.

3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

La plataforma s'executa sobre un servidor Linux, i està desenvolupada utilitzant el bastiment Ruby on Rails.

L'adjudicatari haurà de mantenir la plataforma Decidim dins d'una versió oficialment suportada pel projecte Decidim, aplicant les actualitzacions estables, compatibles i recomanades pel mantenidor oficial. Les actualitzacions hauran de tenir en compte la matriu oficial de compatibilitat de Decidim amb Ruby, Node, Rails, PostgreSQL, Redis i la resta de dependències del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar l'aplicació i tots els seus components en un format





conenitzat mitjançant Docker, incloent-hi els fitxers necessaris per a la seva construcció, execució i desplegament, com ara Dockerfile, docker-compose.yml o equivalents, scripts d'inicialització, configuració d'entorn i documentació tècnica associada.

La solució contenitzada haurà de separar clarament el codi, la configuració, els secrets i les dades persistents. Els fitxers pujats pels usuaris, logs, còpies de seguretat i qualsevol dada persistent hauran d'emmagatzemar-se en volums o serveis persistents degudament configurats, mai dins de la imatge del contenidor.

4. CONDICIONS

Durant l'execució d'aquest contracte, l'adjudicatari serà responsable de proporcionar suport a la resolució d'incidències que succeeixin en la plataforma, així com de mantenir la plataforma degudament actualitzada.

Aquestes actualitzacions, així com qualsevol altra actuació que es dugui a terme, es realitzarà primer sobre un **entorn de proves** proporcionat pel propi proveïdor, i després de comprovar i validar els resultats, seran aplicades al servidor de producció de la Diputació de Girona en una data degudament convinguda.

L'entorn de proves haurà de ser funcionalment representatiu de l'entorn de producció i no haurà d'utilitzar dades personals reals. En cas que sigui imprescindible utilitzar dades reals, aquestes hauran d'estar prèviament anonimitzades i requeriran l'autorització expressa de Diputació de Girona.

Els tècnics de Diputació de Girona acordaran amb el licitador el sistema de notificació de les tasques a realitzar, de manera que permeti el següent:

- Conèixer les propostes de tasques i incidències tant per part de la Diputació com de l'empresa proveïdora.
- Conèixer la prioritat i l'estat de les tasques/incidències.
- Conèixer el temps de dedicació de les tasques/incidències.
- Conèixer qui és el responsable de la gestió de la tasca o incidència.





Acord de Nivell de Servei (SLA)

Els tècnics de Diputació de Girona faran les peticions i el seguiment de les incidències seguint els criteris que s'indiquen a continuació.

Per a la resolució d'incidències que es puguin produir a la plataforma s'aplicaran els següents temps de resposta en funció de la criticitat de la incidència :

Tipus d'incidència	Temps de resposta	Diagnòstic inicial	Mitigació	Resolució
Crítica bloquejadora o crítica de seguretat	4 h laborables	8 h laborables	24 h	48 h
Crítica no bloquejadora	8 h laborables	2 dies laborables	5 dies laborables	10 dies laborables
Lleu	3 dies laborables	5 dies laborables	segons planificació	segons planificació

Es consideraran incidències crítiques bloquejadores aquelles que impedeixin l'ús normal de la plataforma o afectin greument la disponibilitat del servei. Es consideraran incidències crítiques de seguretat aquelles que comportin un risc alt o crític per a la confidencialitat, integritat o disponibilitat de la informació, incloent-hi vulnerabilitats explotables, accessos indeguts, exposició de dades, compromís de credencials o altres incidents de seguretat rellevants.

Sempre que sigui possible, les incidències es resoldran en remot mitjançant els mecanismes d'accés autoritzats per Diputació de Girona.

Seguiment del servei

Mensualment l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar i lliurar :

- Informe de **revisió de seguretat i estat del servei**, amb l'objectiu de facilitar el seguiment tècnic, operatiu i de seguretat de la plataforma. Aquest informe haurà d'incloure, com a mínim :
 - Període analitzat, la data d'emissió, el responsable de la seva elaboració.
 - Resum executiu de l'estat del servei i el detall tècnic de les comprovacions efectuades.
 - Vulnerabilitats i riscos detectats a l'aplicació o als seus components.
 - Evidències suficients de les comprovacions efectuades, estat de les vulnerabilitats





detectades, versions instal·lades, components revisats, vulnerabilitats detectades, vulnerabilitats descartades justificadament, actualitzacions aplicades, mesures de mitigació i accions correctores realitzades.

- **Relació de tasques realitzades**, amb l'identificador i nom de la tasca, l'estat i el nombre d'hores imputat.

Quan es detectin vulnerabilitats en algun dels components, l'empresa adjudicatària actualitzarà el component o components

Es realitzarà una reunió mensual posterior a l'entrega dels informes per fer seguiment del servei sempre que així ho determini la Diputació de Girona.

Confirmació expressa de coneixement d'instruccions de seguretat

L'empresa adjudicatària garantirà que tot el personal al seu càrrec que tingui accés a sistemes d'informació, dades o serveis de Diputació de Girona:

- Conegui i compleixi els **deures i obligacions en matèria de seguretat de la informació**, confidencialitat i ús adequat dels recursos.
- Hagi estat informat de les **normes internes, polítiques de seguretat i procediments aplicables** al servei contractat.
- Assumeixi expressament, amb caràcter previ a l'accés als sistemes o a la informació, els compromisos de confidencialitat i de compliment de les obligacions de seguretat que resultin d'aplicació.

L'empresa adjudicatària serà responsable de:

- Difondre i mantenir actualitzades les obligacions de seguretat entre el seu personal.
- Supervisar el compliment efectiu d'aquestes obligacions.
- Adoptar les mesures disciplinàries o correctores que procedeixin en cas d'incompliment.

Condicció de capacitat de resposta davant incidents

L'adjudicatari es compromet a disposar o implantar un procediment de notificació i gestió d'incidents de seguretat, que divulgarà al seu personal, i actuarà amb especial diligència a aquells casos en què es vegin involucrats elements crítics per a Diputació de Girona o els interessos de les persones la informació de la qual sigui tractada.

Clàusula d'accés remot als sistemes d'informació

L'empresa adjudicatària i el seu personal autoritzat hauran d'utilitzar exclusivament els mecanismes, eines i procediments d'accés remot habilitats per Diputació de Girona, d'acord amb





el que estableix la seva Normativa d'Accés Remot vigent i la resta de polítiques i procediments de seguretat que resultin aplicables.

5. TERMINI

Un cop formalitzat el contracte, el proveïdor disposarà d'un període de 5 dies hàbils per tal de començar a oferir el servei.

6. EXECUCIÓ

Un cop formalitzat el contracte, el proveïdor oferirà el servei especificat en les clàusules 2, 3 i 4 dins del termini establert en la clàusula 5.

