

Expedient núm: 13463/2026

Assumpte: Creació i manteniment de la pàgina WEB de Turisme de l'Ajuntament de Vic.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE DISSENY, DESENVOLUPAMENT, IMPLANTACIÓ, ALLOTJAMENT, MANTENIMENT, SUPORT, EVOLUCIÓ I SEGURETAT DE LA NOVA WEB DE TURISME DE VIC

Clàusula 1. Antecedents

L'Ajuntament de Vic considera necessari impulsar una nova web de Turisme de Vic que actui com a espai digital principal de promoció, informació, orientació i accés als recursos turístics de la ciutat.

Aquesta necessitat respon, d'una banda, a la conveniència de disposar d'un portal actualitzat, accessible, segur i adaptable a l'evolució dels serveis digitals municipals i, de l'altra, a la voluntat d'alinear el canal web amb els objectius i les línies d'actuació definides en el Pla estratègic de Turisme de Vic.

La nova web s'ha de concebre com la principal porta d'entrada digital per descobrir Vic, facilitar la localització de la informació d'interès turístic, estructurar adequadament l'oferta existent i reforçar un relat coherent de destinació, d'acord amb la singularitat de la ciutat, la seva dimensió patrimonial, la seva activitat cultural, comercial i esdevenimental, i el model de turisme a mesura humana que orienta l'acció municipal.

Així mateix, es considera necessari superar les limitacions derivades de l'actual entorn digital i disposar d'una plataforma moderna que permeti una millor arquitectura de continguts, una experiència d'usuari més clara i intuïtiva, una gestió eficient de continguts multilingües, la integració amb sistemes municipals existents i la incorporació de funcionalitats específiques d'utilitat turística.

Atesa la manca de mitjans propis suficients per assumir amb recursos interns l'anàlisi, disseny, desenvolupament, implantació, manteniment, evolució funcional i operació segura d'aquesta plataforma, es considera necessari contractar externament els serveis objecte del present plec.

Clàusula 2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la contractació dels serveis de disseny, desenvolupament, implantació, allotjament, manteniment, suport, evolució i seguretat de la nova web de Turisme de Vic.

La prestació objecte del contracte comprendrà, com a mínim, els treballs següents:

- l'anàlisi funcional i tècnica del projecte;
- la definició de l'arquitectura de la informació i del mapa web;
- la definició del relat estratègic, editorial i de continguts de la destinació;



- el disseny UX/UI i el desenvolupament del portal web principal de Turisme de Vic;
- la implantació de la solució sobre CMS Plone o Drupal, a elecció del licitador;
- la configuració del gestor de continguts, rols, permisos, entorns i components necessaris;
- la creació d'una estructura que permeti habilitar minisites o landing pages segons les necessitats de l'Ajuntament de Vic;
- la migració, revisió, redacció, correcció, traducció i càrrega inicial de continguts procedents de l'entorn actual;
- la integració amb els sistemes i fonts d'informació municipals requerits;
- la implantació dels mecanismes de seguretat, monitoratge, còpia de seguretat i recuperació exigits;
- el manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu de la plataforma;
- el suport tècnic i funcional durant tota la vigència del contracte.

El portal haurà de permetre difondre de manera estructurada, accessible i orientada a l'usuari la informació turística de la ciutat, i haurà de contribuir a millorar la descoberta de recursos, serveis, activitats, agenda i rutes, així com a reforçar la projecció turística de Vic mitjançant un entorn digital coherent amb els objectius municipals.

El contracte té la consideració de contracte administratiu de serveis.

Clàusula 3. Lots del contracte

El contracte no es divideix en lots.

La no divisió en lots es justifica pel fet que l'objecte contractual requereix una concepció unitària i una execució plenament coordinada entre els diferents components de la prestació, incloent l'anàlisi, l'arquitectura de continguts, el relat editorial, el disseny, el desenvolupament tècnic, les integracions, la migració de continguts, la seguretat, l'allotjament, el manteniment i el suport.

La separació en lots podria comprometre la coherència funcional, tecnològica i editorial del projecte, dificultar la responsabilitat única sobre el correcte funcionament de la plataforma i generar riscos de descoordinació en aspectes especialment crítics com la integració amb sistemes municipals, la interoperabilitat de components, la qualitat de l'experiència d'usuari, l'accessibilitat, la ciberseguretat i la continuïtat del servei.

Per aquests motius, es considera tècnicament més adequat licitar la prestació com una única unitat funcional.

Clàusula 4. Pressupost licitació

El pressupost base anual de licitació, per al primer any, és de 52.030 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent: 43.000 euros, pressupost net, i 9.030 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit al tipus del 21%, tenint en compte que durant el primer any es durà a terme el projecte i la implementació del web.



Pressupost base de licitació 1r any	43.000,00 €
Import IVA (21%)	9.030,00 €
Pressupost base de licitació total (IVA inclòs) 1r any	52.030,00 €

A partir del segon any i les seves pròrrogues, en cas que s'executin, l'import anual del contracte serà de 9.438 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent: 7.800 euros, pressupost net i 1.638 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit al tipus del 21 %, tenint en compte que a partir del primer any de contracte es prestarà únicament el servei d'allotjament, seguretat manteniment, suport i bossa d'hores.

Pressupost base de licitació 2n any	7.800,00 €
Import IVA (21%)	1.638,00 €
Pressupost base de licitació total (IVA inclòs) 2n any	9.438,00 €

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost de licitació, indicant l'IVA a aplicar mitjançant partida independent. En tot cas les ofertes que excedeixin el pressupost de licitació IVA exclòs resultaran excloses del procediment. Pel càlcul del Import de licitació s'ha tingut en compte els següent desgloss de conceptes, totalment estimatiu:

	PRESSUPOST	
	Pressupost 1er	Pres 2on any
Projecte i implementació del Web		
Direcció projecte i consultoria inicial	2.500,00 €	
Conceptualització i disseny	4.500,00 €	
Procesos de migració de contingut d'altres webs (notícies, etc)	3.000,00 €	
Desenvolupament i introducció de continguts	12.000,00 €	
Integracions	5.000,00 €	
Maquetació	5.000,00 €	
Formació a usuaris i administradors	1.500,00 €	
Publicació i controls de qualitat	3.000,00 €	
Coordinació de continguts	3.500,00 €	
Total projecte web	40.000,00 €	
Allotjament, seguretat, manteniment i suport anual		
Llicències	1.000,00 €	1.000,00 €
Allotjament	2.000,00 €	2.000,00 €
Manteniment i suport web i borsa d'hores (100h)		4.800,00 €
		7.800,00
Total manteniment i suport anual		€
Total projecte 1er any	43.000,00 €	
		7.800,00
Total projecte 2n any		€
Total projecte 2 anys	50.800,00 €	



PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ TOTAL 61.468,00€ IVA inclòs

En el moment de presentar l'oferta econòmica s'hauran de desglossar els següents imports per aquest conceptes:

Primer any:

- import per Projecte i implementació de la web.
- Import per Allotjament, seguretat, manteniment i suport del primer any

Segon any i pròrroques:

- Import pel Allotjament, seguretat, manteniment i suport del segon any i pròrroques.

Clàusula 5. Valor estimat del contracte

Considerant el pressupost base de licitació, les estimacions del contracte abans esmentades, així com les seves pròrroques, el valor estimat del contracte sense incloure l'Impost sobre el Valor Afegit, és de 66.400,00€

Valor estimat Prestació (2 anys)	Valor Estimat Pròrroques previstes (1 any + 1 any)	Total Valor Estimat del contracte
50.800,00 €	15.600,00 €	66.400,00 €

Anualitats

ANY DE CONTRACTE	VE PRESTACIÓ	VE PRÒRROGES PREVISTES	TOTAL VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE
1r any	43.000,00 €		43.000,00 €
2n any	7.800,00 €		7.800,00 €
3r any (1a.pròrroga)		7.800,00 €	7.800,00 €
4t any (2a.pròrroga)		7.800,00 €	7.800,00 €
TOTAL	50.800,00 €	15.600,00 €	66.400,00 €

El valor estimat del contracte és de seixanta sis mil quatre cents euros (66.400,00 €), IVA exclòs.

Aquest import resulta de la suma dels conceptes següents:





- quaranta tres mil euros (43.000,00 €), IVA exclòs, corresponents al desenvolupament, implantació i primer any de manteniment;
- set mil vuit-cents euros (7,800,00 €), IVA exclòs, corresponents al segon any de contracte;
- set mil vuit-cents euros (7,800,00 €), IVA exclòs, corresponents a la primera pròrroga anual eventual;
- set mil vuit-cents euros (7,800,00 €), IVA exclòs, corresponents a la segona pròrroga anual eventual.

Clàusula 6. Durada del contracte

La durada del contracte serà de dos (2) anys. Un cop finalitzats aquests dos (2) anys, l'Ajuntament de Vic podrà prorrogar el contracte un (1) any més. Superat aquest període de pròrroga, l'Ajuntament de Vic podrà prorrogar un (1) altre any més. Per tant, la durada màxima del contracte serà de quatre (4) anys, en forma de dos (2) anys de contracte més dos (2) anys de possible pròrroques (amb renovació anual).

Clàusula 7. Condicions d'execució del contracte

Les condicions d'execució del contracte, a efectes operatius, es dividiran de la manera següent:

- Una fase d'implantació inicial, amb una durada estimada de vuit (8) mesos, destinada a la posada en marxa de la web de Turisme. Durant el període inicial s'hauran d'executar les prestacions de definició, disseny, desenvolupament, implantació, migració, integració, posada en funcionament i manteniment inicial del portal.

Aquest termini màxim d'execució de la fase d'implantació inicial de la plataforma pot ser objecte de millora per part de l'empresa adjudicatària, i reduir-se a un màxim de sis (6) mesos, d'acord amb els criteris d'adjudicació quantificables automàticament definits a la clàusula 15.2 d'aquest plec.

- Una fase d'explotació i manteniment, que s'estendrà durant tota la vigència del contracte, incloent-hi, si escau, els períodes de pròrroga aprovats. Les eventuais pròrroques tindran per objecte garantir la continuïtat dels serveis d'allotjament, manteniment, suport, actualització, seguretat, monitoratge i evolució funcional de la plataforma, d'acord amb les necessitats de l'Ajuntament de Vic.

Cada pròrroga requerirà l'acord exprés i previ de l'Ajuntament de Vic, i no generarà cap dret automàtic a favor de l'adjudicatari.

Clàusula 8. Definició i característiques del servei

El servei objecte del contracte es composarà la definició, disseny, desenvolupament, implantació i operació inicial de la nova web de Turisme de Vic com a portal principal de difusió i accés a la informació turística municipal.



La solució proposada haurà d'estar basada en un gestor de continguts de codi obert, admetent-se Plone o Drupal, a elecció del licitador, sempre que la solució ofertada compleixi íntegrament els requeriments funcionals, tècnics, de seguretat, accessibilitat, interoperabilitat i mantenibilitat establerts en aquest plec.

La plataforma haurà de permetre l'existència d'un web principal de Turisme de Vic i, igualment, la creació i gestió de minisites o landing pages vinculades a campanyes, productes turístics, esdeveniments, projectes o necessitats específiques de l'Ajuntament de Vic.

La web haurà de ser multilingüe i oferir com a mínim els idiomes català, castellà, anglès i francès.

La solució haurà d'incorporar una arquitectura de continguts clara, escalable i orientada a l'usuari, que permeti ordenar adequadament la informació turística, facilitar-ne la descoberta i adaptar-se a l'evolució futura dels serveis i continguts municipals.

8.1 Justificació de les plataformes CMS admeses

L'Ajuntament de Vic disposa actualment de la seva plataforma web corporativa sobre tecnologia Plone, motiu pel qual els equips tècnics i els usuaris editors ja disposen del coneixement funcional necessari per a la gestió dels continguts. L'ús d'aquesta plataforma facilita la continuïtat operativa, la reutilització del coneixement existent, la reducció de les necessitats de formació i la simplificació de les tasques de manteniment i suport.

D'altra banda, també s'admet la plataforma Drupal, atès que es tracta d'un CMS de codi obert àmpliament implantat en administracions públiques i organitzacions de gran dimensió, amb capacitats avançades de gestió de continguts, control d'accessos, fluxos editorials, multidioma, escalabilitat i integració amb sistemes corporatius. Així mateix, Drupal permet reduir la dependència de components de tercers per implementar funcionalitats avançades, contribuint a una millor mantenibilitat i sostenibilitat de la solució a llarg termini.

La limitació a aquestes plataformes respon a criteris objectius d'eficiència, interoperabilitat, seguretat, sostenibilitat tecnològica i reducció del cost total de propietat, atenent les necessitats específiques de gestió i evolució dels portals web municipals.

8.2. Requeriments tècnics de la solució tecnològica, del gestor de continguts i de la seva configuració

Els requeriments generals que la plataforma i la seva configuració hauran de contemplar, com a mínim, són els següents:



- solució basada en CMS de codi obert, amb llicenciament que en permeti l'ús, evolució i manteniment sense dependència tecnològica indeguda;
- arquitectura oberta, modular, escalable i mantenible;
- desenvolupament basat en estàndards web àmpliament utilitzats, incloent com a mínim HTML5, CSS3, JavaScript, HTTP, HTTP/2, SSL/TLS i estàndards W3C;
- compatibilitat amb els navegadors actuals d'ús generalitzat i independència de navegador;
- disseny totalment responsive i concebut amb criteri Mobile First;
- compliment dels criteris WCAG 2.1 nivell AA;
- enfocament orientat a la usabilitat i a la millor experiència d'usuari;
- possibilitat de definir plantilles, components i disposicions de pàgina reutilitzables;
- editor de continguts de tipus WYSIWYG, amb facilitat d'ús per a usuaris no tècnics;
- edició en context o amb mecanismes d'edició intuïtius equivalents;
- possibilitat de previsualització de continguts;
- capacitat de reordenació de continguts mitjançant interfícies gràfiques amigables, incloent mecanismes de drag and drop quan la plataforma ho permeti;
- gestió massiva de continguts i fitxers;
- pujada múltiple de fitxers i imatges;
- generació automàtica de miniatures i tractament optimitzat de recursos multimèdia;
- gestió multilingüe de continguts, manual o assistida;
- possibilitat de definir cicles de vida dels continguts, incloent dates de publicació, validesa, revisió i expiració;
- sistema de workflows d'edició, validació i publicació configurable;
- gestió d'usuaris, grups, rols i permisos amb granularitat suficient per secció o funcionalitat;
- autenticació integrada amb LDAP o sistema equivalent, d'acord amb els requeriments municipals;
- possibilitat de diferenciar usuaris interns i usuaris externs autoritzats, si escau;





- registre d'accions i traçabilitat de l'activitat dels usuaris, incloent com a mínim identificador, data i hora, i informació tècnica associada disponible al sistema;
- sistema d'històric de revisions i versionat de continguts;
- possibilitat de desfer canvis o recuperar versions anteriors dels continguts de manera granular;
- motor de cerca integrat o integrable, amb capacitat d'indexació potent sobre continguts, documents, multimèdia i fitxers de diferents tipologies;
- indexació de documents PDF i altres formats habituals, quan tècnicament sigui possible;
- URLs amigables i generades de forma coherent;
- suport de fil d'Ariadna, mapa del lloc, sitemaps.xml i gestió de redireccions;
- fitxer robots.txt configurable;
- sistema d'etiquetes, taxonomies i continguts relacionats;
- suport a sindicació de continguts i fonts externes mitjançant RSS, XML o mecanismes equivalents, quan sigui necessari;
- possibilitat d'integració mitjançant API REST o serveis web equivalents;
- capacitat d'integració amb eines externes municipals i de tercers;
- habilitació com a mínim dels entorns de preproducció i producció;
- mecanismes de caché, optimització de rendiment i disponibilitat adequats a la naturalesa del servei;
- generació de formularis configurables amb emmagatzematge de dades associades, amb autonomia de gestió per part dels equips municipals en aquells supòsits que es defineixin;
- publicació dels tipus d'arxiu més estesos;
- capacitat de crear zones o continguts restringits per a usuaris autoritzats, si escau;
- orientació SEO, incloent la possibilitat de gestionar metadades, etiquetatge, URL, indexació i altres paràmetres sense dependència permanent de l'equip de desenvolupament;
- HTML generat net i estructurat, sense dependències innecessàries ni capes de presentació que dificultin el posicionament o l'accessibilitat.

Pel que fa a la seguretat tècnica de la plataforma, aquesta haurà de contemplar, com a mínim:



- protecció davant vulnerabilitats habituals en aplicacions web, incloent, entre d'altres, XSS, injeccions, manipulació de paràmetres, descoberta de directoris, exposició indeguda de dades o accés no autoritzat;
- polítiques d'autenticació, autorització i control d'accés adequades;
- xifrat de les comunicacions mitjançant SSL/TLS;
- mecanismes de registre, monitoratge i auditoria tècnica del sistema;
- documentació tècnica i bones pràctiques de seguretat aplicades a la solució;
- actualització i adaptació de la plataforma, durant el manteniment, per tal de mantenir-la alineada amb nivells de seguretat adequats.

8.3. Requeriments funcionals que ha d'incloure la plataforma

La plataforma haurà d'incloure, com a mínim, els requeriments funcionals següents:

- disseny Mobile First i responsive de tot el portal;
- web principal de Turisme de Vic amb capacitat de generar minisites i landing pages de forma autònoma per part dels administradors municipals;
- estructura de navegació clara, jeràrquica i transversal;
- cercador intern potent, amb suggeriments de cerca, filtres, agrupacions i capacitat d'indexació de continguts propis i, si escau, de fonts municipals integrades. El cercador del portal de Turisme de Vic haurà d'estar integrat amb el cercador de Google, o amb la tecnologia de cerca de Google que correspongui, per tal de millorar la rellevància, la qualitat i la capacitat de recuperació dels resultats de cerca sobre els continguts del portal;
- sistema de continguts estructurats, com a mínim, per a pàgines, notícies, esdeveniments, rutes, punts d'interès, recursos turístics, banners, sliders, avisos, popups, minisites, landing pages, formularis i altres tipologies necessàries per al portal turístic;
- sistema de versionat de continguts, previsualització i publicació en temps real;
- validació del contingut, com a mínim, en termes de SEO, accessibilitat, enllaços trencats i llegibilitat, quan tècnicament sigui possible;
- gestió de diferents formats d'arxiu;
- vista prèvia dels continguts en dispositius mòbils i tauleta;
- sistema d'organització i cerca d'arxius i recursos multimèdia;
- gestió de continguts relacionats, incloent imatges, documents, enllaços i recursos associats;
- diferents vistes aplicables als continguts i possibilitat de configuració de disposicions visuals;





- vista d'impressió dels continguts quan sigui pertinent;
- sistema de compartició de continguts a les xarxes socials;
- sistema d'avisos, notificacions, popups i recursos d'onboarding o ajuda contextual, si escau;
- mòdul de cookies i informació legal associada;
- declaració d'accessibilitat i formulari relacionat amb l'accessibilitat;
- integració senzilla amb continguts audiovisuals i plataformes de vídeo habituals;
- analítica web i integració amb eines de mesura d'audiències;
- metadades estructurades orientades a cercadors;
- accés segur mitjançant SSL i suport a HTTP/2;
- sistema de formularis amb captcha o mecanismes equivalents de protecció;
- sistema de workflow d'aprovació configurable;
- sistema de plantilles i components per a continguts i pàgines;
- sistema d'importació automàtica de continguts o esdeveniments mitjançant XML, RSS o mecanismes equivalents quan sigui necessari;
- possibilitat de mostrar informació geolocalitzada sobre mapa, amb integració preferent amb el GIS municipal i suport complementari per a estàndards o tecnologies cartogràfiques compatibles.

A més dels requeriments anteriors, la plataforma haurà d'incloure específicament les funcionalitats següents pròpies del projecte:

- chatbot turístic orientat a facilitar la localització d'informació del portal i d'altres fonts municipals integrades;
- sistema de rutes turístiques adaptat a la ciutat de Vic, amb mapa interactiu, geolocalització, filtres, fitxes de punts d'interès, descàrrega GPX i visualització de rutes accessibles;
- migració i gestió de notícies, agenda, rutes i pàgines ja elaborades;
- integració amb el GIS municipal;
- integració amb l'agenda de vic.cat, el calendari de fires i mercats, les xarxes socials i la newsletter de Turisme;
- capacitat de generar i gestionar continguts editorials orientats al relat de destinació i a la descoberta de la informació turística.

El portal haurà de respondre a una direcció estratègica alineada amb el Pla estratègic de Turisme de Vic i, en conseqüència, haurà d'afavorir:



- la consolidació del web com a principal porta d'entrada digital per descobrir Vic;
- la construcció d'un relat coherent de destinació;
- la posada en valor de la ciutat patrimonial i de la ciutat dinàmica;
- la millora de l'orientació al visitant;
- la simplificació i millor ordenació de l'oferta turística;
- la descoberta dels recursos, activitats, serveis i experiències vinculades a la ciutat.

Clàusula 9. Condicions relatives a l'organització i al funcionament del servei

L'execució del contracte s'haurà de regir per les següents condicions

9.1 Condicions de caràcter general

- executar el contracte d'acord amb el contingut del present plec, l'oferta presentada i les instruccions que, en l'àmbit de les seves competències, estableixi l'Ajuntament de Vic;
- designar una persona responsable del contracte i garantir una interlocució estable, fluida i operativa amb l'Ajuntament de Vic;
- destinar els mitjans personals i tècnics necessaris per a la correcta execució de totes les prestacions incloses en l'objecte del contracte;
- garantir la qualitat tècnica, funcional, editorial i visual del portal i de totes les peces, entorns i components associats;
- executar els treballs amb criteris de coherència global entre arquitectura de continguts, disseny, funcionalitats, integracions i explotació del servei;
- garantir la continuïtat i el correcte funcionament del portal durant tota la vigència del contracte.

9.2 Condicions relatives al servei de desenvolupament i posada en marxa de la web de Turisme

9.2.1 Condicions relatives al disseny, desenvolupament i implantació

- dur a terme l'anàlisi funcional i tècnica del projecte;
- definir l'arquitectura de la informació, el mapa web, els fluxos de navegació i l'estructura de continguts;
- elaborar la proposta de relat estratègic, editorial i de continguts de la web;
- desenvolupar el projecte sobre les plataformes Plone o Drupal, a elecció del licitador, complint els requeriments del plec;





- implantar el portal principal de Turisme de Vic i la capacitat de generar minisites o landing pages;
- configurar el CMS, els rols, permisos, fluxos editorials, tipus de contingut, taxonomies i components necessaris;
- implantar els entorns de preproducció i producció;
- executar les proves funcionals, tècniques, de seguretat i accessibilitat necessàries abans de la posada en producció;
- garantir que la posada en funcionament es realitza en condicions adequades de qualitat, estabilitat i seguretat.

9.2.2 Condicions relatives als continguts

- revisar, reorganitzar, redactar, corregir, traduir i carregar inicialment els continguts del portal;
- assumir la definició del to editorial, microcopies, estructura narrativa i enfocament SEO dels continguts;
- migrar, com a mínim, les notícies, l'agenda, les rutes i les pàgines ja elaborades de la web actual;
- vetllar per la coherència lingüística, terminològica i editorial dels continguts en tots els idiomes requerits;
- garantir que els continguts inicials carregats al sistema responen a l'arquitectura definida i a les necessitats del servei.

9.2.3 Condicions relatives a les integracions i funcionalitats

- integrar el portal amb el GIS municipal;
- integrar el portal amb l'agenda de vic.cat, el calendari de fires i mercats, les xarxes socials i la newsletter;
- implantar el chatbot turístic de cerca sobre continguts del portal i altres fonts municipals integrades;
- implantar el sistema de rutes turístiques amb els requeriments funcionals definits al plec;
- implantar un sistema que permeti incorporar restaurants i hotels amb una integració amb Google Mybusiness i pugui agafar/automatitzar la incorporació d'aquestes dades en els llocs específics de la web de Turisme on hi ha aquesta informació. També haurà de permetre seleccionar o no determinada informació importada i que es pugui mostra/ocultar a criteri del mantenidor de la web de Turisme.
- garantir el correcte funcionament i manteniment de les integracions durant tota la vigència del contracte.



9.3 Condicions relatives al servei d'allotjament, manteniment i suport de la web de Turisme

9.3.1 Condicions relatives a l'allotjament, seguretat i manteniment

- prestar els serveis d'allotjament, manteniment, suport, actualització, monitoratge i evolució de la plataforma;
- garantir la protecció del portal mitjançant WAF, CDN, protecció DDoS, escaneig de vulnerabilitats, logs i monitoratge;
- implementar i mantenir un sistema de còpies de seguretat i un pla de recuperació davant incidències greus;
- El licitador ha de garantir la recuperació el més granular possible dels canvis que es produeixin en la web ja sigui de forma accidental o voluntària per part dels encarregats del manteniment de la mateixa;
- aplicar les actualitzacions del CMS, mòduls, dependències i components necessaris per mantenir la plataforma en correcte estat de funcionament i seguretat;
- resoldre incidències i atendre peticions d'acord amb els Acords de Nivell de Servei aplicables;
- informar l'Ajuntament de Vic de qualsevol incidència rellevant de seguretat, disponibilitat o rendiment que afecti o pugui afectar el servei.

9.3.2 Condicions relatives a l'accessibilitat i qualitat

- garantir el compliment dels criteris WCAG 2.1 nivell AA en el conjunt de la solució;
- corregir les desviacions d'accessibilitat detectades durant el projecte o en fase d'exploració;
- assegurar la compatibilitat del portal amb dispositius mòbils i navegadors d'ús generalitzat;
- vetllar per la qualitat de l'experiència d'usuari, la usabilitat i la facilitat de localització de la informació;
- **Eina de suport a l'accessibilitat i personalització de la visualització:** El web haurà d'incorporar una eina o component específic de suport a l'accessibilitat que permeti a les persones usuàries adaptar la visualització i la interacció amb el lloc web segons les seves necessitats. Aquesta eina haurà d'oferir diferents graus o perfils d'accessibilitat, incloent, com a mínim, opcions relacionades amb l'augment i reducció de la mida del text, millora del contrast, aturada d'animacions, ajustos de llegibilitat, navegació assistida, ressaltat d'enllaços, espaiat del text i altres funcionalitats equivalents orientades a facilitar l'accés als continguts. La solució haurà de ser compatible amb els principals navegadors, fàcilment activable des de qualsevol pàgina del web, no haurà d'afectar negativament el rendiment del lloc i haurà d'estar alineada amb els criteris d'accessibilitat web vigents, especialment les pautes WCAG aplicables. Aquesta eina haurà de ser d'una solució consolidada, àmpliament implantada, configurable i mantinguda de manera continuada pel fabricant o proveïdor.



9.3.3 Condicions documentals i de seguiment

- aportar la documentació tècnica, funcional, editorial i organitzativa derivada del projecte;
- facilitar els informes, quadres de seguiment, estat d'incidències i resta de documentació que li requereixi l'Ajuntament de Vic;
- documentar les configuracions, integracions, desplegaments, còpies de seguretat, actualitzacions i actuacions de manteniment que siguin rellevants per al servei;
- col·laborar en els processos de validació, seguiment, control i recepció dels treballs.

Clàusula 10. Seguiment i control de la prestació del servei

L'Ajuntament de Vic efectuarà el seguiment i control de l'execució del contracte mitjançant la persona o unitat responsable que designi a aquest efecte.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar tota la informació necessària per verificar el correcte compliment de les prestacions contractades.

El seguiment del servei comprendrà, com a mínim:

- reunions de seguiment del projecte durant la fase d'implantació;
- reunions periòdiques durant la fase de manteniment;
- seguiment dels lliurables i validacions;
- seguiment de l'estat de les incidències, peticions i evolutius;
- seguiment dels indicadors de servei i dels ANS;
- seguiment del compliment dels requeriments de seguretat, accessibilitat i integració.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema o eina de gestió que permeti registrar i consultar, com a mínim:

- incidències obertes i tancades;
- peticions de servei;
- actuacions de manteniment;
- evolutius sol·licitats;
- estat de resolució i terminis associats.

Durant la prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar la documentació i informació de seguiment que li sigui requerida i, com a mínim, informes periòdics sobre:

- estat general del servei;
- incidències i resolució;
- actuacions de manteniment efectuades;
- actualitzacions aplicades;
- estat de les còpies de seguretat i del monitoratge;



- situació de seguretat de la plataforma;
- evolució dels treballs o peticions en curs.

L'Ajuntament de Vic podrà requerir proves, demostracions, revisions o validacions específiques per comprovar el compliment de les condicions tècniques i funcionals del contracte.

La conformitat dels lliurables, de les fases del projecte i de la prestació continuada del servei correspondrà a l'Ajuntament de Vic, que podrà formular observacions, requeriments d'esmena o peticions d'ajustament quan sigui necessari per garantir l'adequació del resultat a les necessitats municipals.

Clàusula 11. Devolució del servei i pla de transició

En finalitzar la vigència del contracte, ja sigui per compliment del termini previst, per no acordar-se la pròrroga, per resolució anticipada, per desistiment, per manca de formalització d'una nova continuïtat contractual o per qualsevol altra causa legalment admissible, l'empresa adjudicatària estarà obligada a garantir una devolució ordenada, completa i efectiva del servei a l'Ajuntament de Vic.

La finalització del contracte no podrà comportar, en cap cas, la pèrdua d'informació, la interrupció no planificada dels serveis, la retenció de continguts, ni la generació d'una dependència tecnològica o operativa que impedeixi a l'Ajuntament de Vic continuar gestionant el portal, directament o mitjançant un tercer.

11.1. Objecte de la devolució del servei

La devolució del servei haurà de comprendre, com a mínim, tots els elements, actius i coneixement generats, configurats, tractats o utilitzats en el marc del contracte, incloent:

- tots els continguts del portal i dels eventuais minisites o landing pages;
- totes les dades associades al portal, incloent dades estructurades, formularis, metadades, taxonomies, configuracions i registres necessaris per a la seva reutilització;
- la base de dades o bases de dades del sistema, en format exportable i reutilitzable;
- els fitxers multimèdia, imatges, vídeos, documents, recursos descarregables i qualsevol altre actiu digital allotjat o gestionat dins del servei;
- els desenvolupaments específics realitzats en el marc del contracte, incloent plantilles, configuracions, mòduls, components, connectors, integracions, funcionalitats a mida, regles de negoci i parametritzacions;
- la configuració funcional i tècnica del CMS, dels fluxos editorials, dels rols, dels permisos, dels formularis i dels sistemes de validació o publicació;
- la documentació tècnica, funcional, editorial i operativa actualitzada;
- l'inventari d'integracions, APIs, serveis connectats, credencials tècniques de servei que correspongui transferir i paràmetres de configuració necessaris per a la continuïtat del servei;





- la informació relativa a allotjament, dominis, DNS, certificats, sistemes de monitoratge, còpies de seguretat, WAF, CDN i altres serveis associats, en la part que sigui necessària per assegurar el traspàs correcte;
- els registres i evidències necessaris per garantir la traçabilitat de l'estat final del servei.

11.2. Condicions de lliurament

La devolució de la informació i dels actius s'haurà de realitzar en formats oberts, estàndard, estructurats i reutilitzables, que permetin a l'Ajuntament de Vic:

- la seva reutilització directa;
- la seva migració a un altre entorn o proveïdor;
- la seva explotació posterior sense dependència de l'empresa adjudicatària;
- la seva preservació i custòdia per part de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària no podrà imposar restriccions tècniques, contractuals ni econòmiques a l'exportació, lliurament, descàrrega o reutilització de la informació i dels actius municipals.

En cap cas la devolució del servei podrà quedar condicionada a la contractació de serveis addicionals, a pagaments extraordinaris no previstos contractualment o a eines propietàries que impedeixin o dificultin la portabilitat de la informació.

11.3. Pla de transició

A petició de l'Ajuntament de Vic, o quan la finalització del contracte sigui previsible, l'empresa adjudicatària haurà de col·laborar en la definició i execució d'un pla de transició del servei.

Aquest pla de transició haurà de concretar, com a mínim:

- el calendari de devolució dels continguts, dades, configuracions i actius;
- la relació detallada dels elements a transferir;
- les tasques necessàries per garantir la continuïtat del servei durant el període de transició;
- el procediment de traspàs a l'Ajuntament de Vic o, si escau, al nou adjudicatari;
- les validacions i comprovacions a realitzar abans del tancament definitiu del servei;
- el procediment de tancament ordenat dels accessos, serveis i entorns que deixin de ser necessaris.

L'empresa adjudicatària haurà de prestar la col·laboració tècnica i funcional necessària perquè el traspàs es pugui dur a terme amb garanties suficients de continuïtat, integrat de la informació i manteniment del servei.

11.4. Transferència de coneixement

Com a part de la devolució del servei, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar el traspàs del coneixement necessari per assegurar la continuïtat operativa del portal.

A aquest efecte, haurà de lliurar i, si l'Ajuntament ho requereix, explicar de manera estructurada:



- l'arquitectura general de la solució;
- l'estructura de continguts i tipologies documentals;
- la configuració dels entorns i dels desplegaments;
- el funcionament de les integracions i dependències externes;
- els procediments de publicació, manteniment, seguretat, còpies de seguretat i recuperació;
- l'estat de les incidències obertes, evolutius en curs i elements pendents de resolució;
- qualsevol altra informació necessària per facilitar la gestió posterior del servei.

11.5. Còpies, esborrat i tancament del servei

Un cop finalitzada la transferència i quan l'Ajuntament de Vic n'hagi donat la conformitat, l'empresa adjudicatària haurà de procedir, si escau, al tancament ordenat dels serveis sota la seva responsabilitat.

Aquest tancament inclourà, quan correspongui:

- la retirada o desactivació d'accessos tècnics que ja no siguin necessaris;
- la desconexió controlada de serveis subcontractats o auxiliars;
- l'eliminació segura de còpies, credencials o informació municipal que resti en poder de l'empresa adjudicatària o dels seus subcontractistes, excepte aquella que hagi de conservar-se per obligació legal;
- la certificació, si l'Ajuntament ho requereix, que l'esborrat o eliminació s'ha dut a terme de manera segura.

11.6. Responsabilitat de l'empresa adjudicatària

Les obligacions establertes en aquesta clàusula formen part del contracte i s'entenen incloses dins de l'abast de la prestació, sense que el seu compliment pugui comportar cap cost addicional per a l'Ajuntament de Vic, excepte que algun aspecte extraordinari i no previst sigui objecte d'acord exprés.

L'empresa adjudicatària continuarà essent responsable de la correcta prestació del servei fins que el procés de transició i devolució hagi finalitzat de manera efectiva, ordenada i conforme a l'Ajuntament de Vic. La devolució del servei s'haurà d'efectuar durant els quinze dies previs a la finalització del contracte.

Clàusula 12. Obligacions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària estarà obligada a executar el contracte amb plena subjecció al contingut del present Plec, actuant amb diligència professional, bona fe contractual i d'acord amb les bones pràctiques habituals en projectes tecnològics de naturalesa similar.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte funcionament de la web de Turisme a implementar, sens perjudici de les limitacions derivades de la dependència de sistemes o serveis de tercers, en els termes establerts en aquest Plec.



12.1. Compliment normatiu i seguretat de la informació

L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, en particular el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril (RGPD), i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre (LOPDGDD), així com qualsevol altra normativa que resulti d'aplicació en funció de la naturalesa de les dades tractades.

Així mateix, **l'empresa adjudicatària haurà d'estar degudament certificada en l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)**, com a mínim en el nivell mitjà, i mantenir aquesta certificació vigent durant tota la durada del contracte.

12.2. Confidencialitat i sobirania de la dada

L'empresa adjudicatària estarà obligada a mantenir la **confidencialitat de tota la informació municipal** a la qual tingui accés com a conseqüència de l'execució del contracte, amb independència del seu suport, format o naturalesa.

Aquesta obligació de confidencialitat es mantindrà vigent durant tota la durada del contracte i també amb posterioritat a la seva finalització, per qualsevol causa.

L'empresa adjudicatària haurà de respectar en tot moment el principi de **sobirania de la dada municipal**, reconeixent que totes les dades generades, integrades o tractades en el marc del contracte són titularitat exclusiva de l'Ajuntament de Vic.

Clàusula 13. Facturació i forma de pagament

Pel primer any de contracte, s'emetrà les següents factures :

Sobre l'import d'adjudicació del contracte pel concepte "Projecte i implantació web":

- Una factura corresponent al 20% un cop entregat el disseny i conceptualització del projecte
- Una factura corresponent al 30% quan s'entreguin la definició de l'arquitectura, anàlisi de continguts en general i la instal·lació i configuració general del gestor de continguts
- Una última factura del 50% quan s'hagi finalitzat el projecte.

A partir del segon any i següents la forma de pagament serà trimestral, a trimestre natural vençut.

En tots els casos el pagament s'efectuarà un cop s'hagi presentat la factura, hagi estat conformada i signada pel tècnic responsable del contracte i pel regidor delegat corresponent, i aprovada per la Junta de Govern Local



Clàusula 14. Documentació tècnica a presentar per l'empresa adjudicatària

14.1. Documentació a presentar per l'empresa licitadora en fase de licitació

La present clàusula regula la documentació tècnica que haurà de ser presentada, d'una banda, pels licitadors en fase de licitació a efectes de valoració de les ofertes, i, d'altra banda, per l'empresa adjudicatària durant l'execució del contracte, com a part de les obligacions derivades del mateix.

Tota la documentació haurà de ser lliurada com a mínim en llengua catalana, en format digital reutilitzable, editable i no propietari sempre que sigui possible, i haurà de mantenir-se degudament actualitzada al llarg de tota la vigència del contracte, especialment quan es produeixin canvis funcionals, evolucions, noves integracions, modificacions de continguts estructurals o actualitzacions tecnològiques de la web.

La documentació haurà de permetre a l'Ajuntament disposar d'un coneixement suficient de la solució implantada, garantir la seva correcta explotació, facilitar-ne el manteniment i assegurar l'autonomia municipal en la gestió ordinària de la web turística, especialment pel que fa a la creació, edició, publicació i actualització de continguts.

Pel que fa a la documentació tècnica a presentar pel licitador en la fase de licitació, **en relació als criteris subjectes a judici de valor**, s'haurà de presentar el següent:

A.- Una memòria tècnica del projecte - Document on s'explicarà l'oferta tècnica presentada i que haurà de tenir necessàriament l'estructura que s'indica a continuació:

1. Proposta de disseny de la nova web (una pàgina de portada, una pàgina interior i una pàgina de demostració d'una ruta turística per la ciutat, a l'estil de la web actual)
2. Descripció detallada de com es proporcionaran els requeriments funcionals i tècnics que s'indiquen a la clàusula 8. Dins d'aquest apartat s'haurà d'especificar a banda del que el licitador consideri remarcable de la seva proposta, a més a més els següents punts:
 - a. Proposta de disseny, arquitectura de la solució i proposta de relat
 - b. Proposta de funcionament de la traducció dels continguts a multiidioma prenent el català com a llenguatge per defecte.
 - c. Proposta de com s'implementaran les integracions requerides a l'apartat 9.2.3
 - d. Proposta de disseny del sistema de rutes turístiques i mapa interactiu
 - e. Proposta de Chatbot
 - f. Proposta de l'eina i el funcionament d'accessibilitat



2. Descripció de com es realitzaran els serveis de disseny, desenvolupament i posta en marxa i detall del calendari d'execució.
3. Descripció de com es proporcionaran els serveis d'allotjament i manteniment indicats a l'apartat 9.3. El licitador a la seva proposta ha de detallar l'espai d'emmagatzematge, el funcionament del sistema de còpies seguretat, sistema de recuperació granular i funcionament d'aquest.
4. Descripció de tots els aspectes de seguretat que s'implementaran per tal de garantir el màxim la seguretat en la web. El licitador haurà de presentar i argumentar una proposta de seguretat per la web detallant específicament en què consisteix i quins aspectes i nivells de seguretat cobreix.

Aquesta memòria tècnica tindrà una **extensió màxima de vuitanta (80) pàgines (sense comptar portada i índex)**, equivalents a **quaranta (40) fulls DIN A4 a doble cara**, redactats en **lletra Arial, mida 12**, amb **marges normals**. Les pàgines que excedeixin d'aquesta quantitat no es tindran en compte per a la valoració.

Els licitadors podran presentar, addicionalment, un **annex** amb dades, imatges o informació complementària. Aquest annex tindrà **caràcter exclusivament informatiu i no serà objecte de valoració**, servint únicament per reforçar o aclarir el contingut inclòs a la memòria tècnica principal.

El format de l'annex serà el mateix que l'establert per a la memòria tècnica, sense que, en aquest cas, existeixi una limitació màxima de pàgines.

En cas que el seu contingut no contempli tots els apartats requerits o les característiques del text no compleixen amb els requisits establerts, serà motiu per no avaluar aquest document, i per tant, no s'atorgaran els punts indicats.

B.- Presentació de la proposta: Document en format presentació on es resumeixi la proposta de disseny i resum del projecte presentat amb l'objectiu de donar una visió global de la proposta. En aquesta presentació el licitador haurà d'ensenyar un web publicat d'altres projectes que disposin que permeti veure com estan implementades algunes de les funcionalitats i requeriments d'aquest projecte.

La Mesa de contractació convocarà a cada empresa licitadora per fer la presentació de la proposta de forma telemàtica o presencial. Es disposarà d'un màxim de mitja hora per dur a terme cada presentació. Després hi haurà un torn de preguntes per aclariment de dubtes, si és el cas.

14.2. Documentació a presentar per l'empresa adjudicatària en fase d'execució

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar, un cop la web s'hagi posat en producció i



com a part dels lliurables del projecte, la documentació necessària per garantir que l'Ajuntament de Vic disposi d'un coneixement suficient de la solució implantada i pugui gestionar, mantenir i supervisar la web de Turisme amb autonomia.

Aquesta documentació haurà de ser clara, actualitzada, pràctica i adaptada tant al personal tècnic com als usuaris municipals encarregats de la gestió ordinària dels continguts. Com a mínim, haurà d'incloure:

- **Documentació funcional de la web**, amb la descripció general de la solució implantada, el mapa web final, les principals seccions, funcionalitats, tipus de contingut, fluxos de navegació, funcionament del cercador, agenda, rutes, mapes, recursos turístics, sistema multilingüe i altres mòduls específics desenvolupats.
- **Documentació tècnica de la solució**, amb la descripció de l'arquitectura implantada, entorns de preproducció i producció, sistema d'allotjament, gestor de continguts, mòduls, extensions, desenvolupaments específics, configuracions principals, mecanismes de seguretat, còpies de seguretat, restauració, actualitzacions i procediments bàsics de desplegament i manteniment.
- **Documentació de disseny i model de continguts**, incloent una guia bàsica d'estil visual, criteris d'ús de plantilles i components reutilitzables, criteris de maquetació responsive, estructura dels tipus de contingut, taxonomies, categories, criteris editorials, criteris SEO i recomanacions per mantenir la coherència visual i editorial del portal.
- **Documentació de les integracions realitzades**, amb la identificació de cada sistema o servei integrat, la finalitat de la integració, el mecanisme tècnic utilitzat, les dades intercanviades, la freqüència d'actualització si escau, les dependències existents i el procediment bàsic de verificació i resolució d'incidències.
- **Documentació d'accessibilitat, SEO i analítica**, amb l'informe o evidències de les proves d'accessibilitat realitzades, les principals configuracions SEO aplicades, l'estructura d'URLs, metadades i redireccions rellevants, així com la configuració de l'eina d'analítica web i les indicacions bàsiques per consultar-ne els informes.
- **Manuais d'ús i administració**, incloent com a mínim un manual o guia per a editors i publicadors, instruccions per a la gestió ordinària de continguts, usuaris, rols i permisos, i recomanacions bàsiques de bones pràctiques de seguretat, accessibilitat i publicació de continguts turístics.
- **Materials de formació i transferència de coneixement**, incloent les presentacions, guies ràpides, manuals o altres materials utilitzats en les sessions formatives adreçades al personal municipal.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar una relació resumida dels continguts migrats o carregats, l'origen d'aquests continguts i les principals adaptacions o incidències detectades durant el procés.

La documentació s'haurà de lliurar en format digital, editable i reutilitzable sempre que sigui possible, i haurà d'estar redactada com a mínim en llengua catalana. El lliurament complet i validat d'aquesta documentació serà necessari per donar per



finalitzada la fase d'implantació del projecte.

Durant la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada la documentació quan es produeixin canvis rellevants en la configuració, funcionalitats, integracions, seguretat, allotjament o model de gestió de la web.

14.3. Moment de lliurament i actualització de la documentació

La documentació tècnica, funcional i operativa s'haurà de generar i mantenir actualitzada de manera progressiva al llarg de la fase d'implantació, i s'haurà de lliurar de forma completa en el moment de tancament del projecte.

El lliurament de la documentació es realitzarà, com a mínim, d'acord amb les fases següents:

- Durant la fase d'anàlisi i definició funcional, pel que fa al mapa web, arquitectura de continguts, requeriments funcionals i criteris de disseny.
- Durant la fase de disseny, pel que fa als prototips, guia visual, components i criteris d'experiència d'usuari.
- Durant la fase de desenvolupament, pel que fa a l'arquitectura tècnica, configuració del gestor de continguts, entorns, mòduls i integracions.
- Durant la fase de càrrega o migració de continguts, pel que fa al model de continguts, taxonomies, inventari de continguts i criteris editorials.
- Durant la fase de proves, pel que fa als informes d'accessibilitat, rendiment, compatibilitat, seguretat, SEO i verificació funcional.
- Durant la fase de formació, pel que fa als manuals, guies i materials de transferència de coneixement.
- Amb la finalització i validació global del projecte, prèviament a la posada en explotació ordinària o al tancament formal de la implantació.

El lliurament complet i validat de la documentació serà condició necessària per a la conformitat de la fase de finalització d'implantació i, si escau, per a la facturació del concepte corresponent.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir la documentació actualitzada durant tota la vigència del contracte, incorporant els canvis, evolucions, correccions, noves funcionalitats, noves integracions o modificacions substancials que es produeixin.

La documentació haurà de reflectir en tot moment l'estat real de la web turística implantada, de manera que pugui ser utilitzada per l'Ajuntament per a la gestió ordinària, el manteniment, la supervisió del servei, la resolució d'incidències i la futura evolució de la plataforma web.

Clàusula 15. Criteris per l'adjudicació del contracte

L'adjudicació del contracte es realitzarà mitjançant una pluralitat de criteris, d'acord amb el que estableix la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, amb la finalitat d'obtenir la millor relació qualitat-preu.

La **puntuació màxima total** serà de **100 punts**, distribuïts entre:





- **Criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor: fins a 49 punts.**
- **Criteris d'adjudicació quantificables de forma automàtica: fins a 51 punts.**

15.1 Criteris d'adjudicació que depenen de judici de valor

Criteris subjectes a judici de valor: fins a 49 punts

La valoració dels criteris subjectes a judici de valor tindrà una puntuació màxima de **49 punts**. Aquesta valoració es realitzarà a partir de la documentació tècnica presentada pels licitadors i de la presentació o demostració de la solució proposada, d'acord amb la distribució següent:

Criteri de valoració	Puntuació màxima
A. Memòria tècnica del projecte	37 punts
A.1. Adequació de la proposta funcional i tècnica a l'objecte del contracte	5 punts
A.2. Qualitat de l'arquitectura de continguts i del mapa web	4 punts
A.3. Qualitat de la proposta de relat editorial i narrativa turística	4 punts
A.4. Adequació de la proposta de disseny, usabilitat i experiència d'usuari	5 punts
A.5. Qualitat i viabilitat de les integracions proposades	4 punts
A.6. Adequació de la proposta de chatbot turístic i del sistema de rutes	4 punts
A.7. Qualitat i funcionalitat de la proposta d'accessibilitat	3 punts
A.8. Qualitat de la proposta de traducció	2 punts
A.9. Solidesa de la proposta de seguretat, allotjament, monitoratge, còpies de seguretat i recuperació	2 punts
A.10. Qualitat del pla de migració, del seu pla de treball i transferència de coneixement	2 punts
A.11. Qualitat del model de manteniment i suport	2 punts
B. Presentació o demostració de la solució	12 punts
B.1. Claredat, coherència tècnica i qualitat de la presentació de la solució proposada	1 punt
B.2. Demostració pràctica del gestor de continguts, rols, fluxos d'edició, autonomia municipal i flexibilitat de la solució	3 punts



B.3. Nivell d'assoliment de la demostració presentada als objectius demanats quant a disseny, navegació, experiència d'usuari i adaptació a dispositius mòbils	4 punts
B.4. Nivell d'assoliment de les funcionalitats específiques: fitxes turístiques, agenda, mapes, rutes, cercador, filtres, chatbot o altres funcionalitats rellevants	4 punts
Total criteris subjectes a judici de valor	49 punts

La puntuació s'atorgarà en funció del grau de qualitat, detall, coherència i adequació de cada proposta. Les propostes genèriques, poc concretes o que no acreditin suficientment la seva viabilitat tècnica o funcional podran obtenir una puntuació inferior, encara que formalment facin referència als apartats objecte de valoració.

Per superar la fase de valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor cal obtenir una puntuació mínima de 25 punts. Si no s'obté aquest mínim de punts el licitador quedarà exclòs.

En cas que el contingut de la proposta no contempli tots els apartats requerits o les característiques del text no compleixen amb els requisits establerts, serà motiu per no avaluar aquest subcriteri, i per tant, no s'atorgaran els punts indicats.

En la valoració de la **memòria tècnica**, es tindran en compte la comprensió de les necessitats del projecte, la solidesa funcional i tècnica de la proposta, l'adequació de l'arquitectura de continguts, la qualitat del disseny i de l'experiència d'usuari, la viabilitat de les integracions, l'accessibilitat, la seguretat, el pla de treball, la migració, la transferència de coneixement i el model de manteniment i suport.

En la valoració de la **presentació o demostració de la solució**, es tindrà en compte que aquesta permeti comprovar de manera pràctica les característiques principals de la proposta. Es valorarà especialment la facilitat d'ús del gestor de continguts, la qualitat de l'experiència d'usuari, l'adaptació mòbil, l'accessibilitat, la flexibilitat de les plantilles, el funcionament de les principals funcionalitats turístiques i la capacitat d'evolució de la web.

Es demana que la demostració es basi en solucions reals implantades i en funcionament, projectes similars o exemples pràctics verificables, i no únicament en prototips conceptuals o exemples genèrics sense aplicació pràctica.

15.2 Criteris d'adjudicació quantificables de forma automàtica

- Oferta econòmica del projecte(fins a 46 punts):

Els punts corresponents a l'oferta econòmica respecte als costos del contracte s'assignaran aplicant la següent fórmula:

$$P_i = P \left(1 - \frac{O_i - O_m}{2 \cdot IL} \right)$$





P_i = punts de l'oferta i
 P = punts del criteri preu
 O_i = preu de l'oferta i
 O_m = preu de la millor oferta
 IL = import de licitació

En l'oferta econòmica s'hauran de desglossar els imports de la següent manera:

Primer any, Projecte i implantació web.

Primer any, Allotjament, seguretat, manteniment i suport anual pel primer any de contracte.

Segon any (i pròrrogues si s'escau), pel "Allotjament, seguretat, manteniment i suport anual".

La suma dels imports del primer any més l'import del segon any es considerarà el preu de l'oferta del licitador

- Millora en la reducció de temps d'implantació del projecte (fins a 5 punts):

Per cada mes de millora en l'execució de projecte (respecte els 8 mesos previstos) d'implantació de la web es donaran 2,5 punts fins a un màxim de 5 punts.

Clàusula 16. Subcontractació

Atesa la naturalesa del contracte, i especialment el fet que aquest inclou també serveis d'allotjament i serveis tècnics associats a la infraestructura de suport del portal, es preveu expressament la possibilitat que l'empresa adjudicatària pugui subcontractar alguns serveis.

L'ús de subcontractació es podrà admetre únicament per a tasques puntuals o especialitzades, sempre que:

- no afecti els elements nuclears del servei,
- no **substitueixi** els perfils clau de l'equip,
- i sigui degudament comunicat i autoritzat per l'Ajuntament de Vic.

Nomes podran ser objecte de subcontractació, els serveis següents:

- allotjament de la plataforma;
- llicències de funcionalitats molt específiques;



- serveis d'infraestructura associats al hosting;
- CDN;
- WAF;
- protecció DDoS;
- monitoratge tècnic i de seguretat;
- còpies de seguretat;
- serveis de recuperació o continuïtat;
- altres serveis tècnics complementaris vinculats a l'operació segura de la plataforma.

En cap cas es podrà subcontractar les tasques essencials del projecte com son: disseny, conceptualització, desenvolupament, maquetació i coordinació de continguts.

Aquesta subcontractació haurà d'ajustar-se al que disposi la normativa de contractació del sector públic i al que s'estableixi, si escau, en el plec de clàusules administratives particulars.

En tot cas, la subcontractació d'aquests serveis no alterarà la responsabilitat única de l'empresa adjudicatària davant l'Ajuntament de Vic, que continuarà essent la responsable del compliment íntegre del contracte, de la correcta coordinació de tots els serveis subcontractats i del manteniment dels nivells de qualitat, disponibilitat, seguretat i continuïtat exigits en aquest plec.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que qualsevol tercer subcontractat compleix els requeriments tècnics, de seguretat, confidencialitat, accessibilitat, interoperabilitat i nivell de servei exigibles al contracte.

La subcontractació no podrà comportar una disminució de les garanties del servei ni una fragmentació de la interlocució amb l'Ajuntament de Vic, i l'empresa adjudicatària haurà d'assumir en tot moment la gestió integral i coordinada del servei.

Clàusula 17. Acord de Nivell de Servei (ANS)

17.1 Acords de nivell de servei (SLA)

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment dels nivells de servei establerts en el present plec.

Es defineixen els següents nivells mínims de servei:

Àmbit del servei	Tipologia	Temps de resposta	Temps de resolució
Disponibilitat del servei	—	—	Mínim del 99,8 % anual
Incidències	Crítiques	Màxim 2 hores	Màxim 12 hores



Àmbit del servei	Tipologia	Temps de resposta	Temps de resolució
Incidències	Greus	Màxim 5 hores	Màxim 48 hores
Incidències	Lleus	Màxim 24 hores	Màxim 96 hores
Peticions de la bossa d'hores	Urgents	Màxim 5 hores	Màxim 48 hores
Peticions de la bossa d'hores	Ordinàries	Màxim 24 hores	Màxim 96 hores

17.2 Indicadors i informes

L'adjudicatari haurà de proporcionar informes periòdics del servei que incloguin, com a mínim:

- Estat dels nivells de servei (SLA)
- Incidències registrades i resoltes
- Temps de resposta i resolució
- Actuacions de manteniment realitzades

Aquests informes es lliuraran amb una periodicitat mínima trimestral.

17.3 Reunions de seguiment

Es podran establir reunions periòdiques entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de Vic per fer el seguiment del servei.

Aquestes reunions tindran com a objectiu revisar el compliment dels SLA, analitzar incidències i planificar actuacions de millora.

Clàusula 18. Penalitats

Quan el contractista incorri en incompliments de les seves obligacions contractuals o en compliments defectuosos de les prestacions objecte del contracte, s'aplicarà el règim de penalitats previst en els articles 192 i 193 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, sense perjudici de la possibilitat de resolució del contracte en els supòsits legalment previstos.

El contractista queda obligat al compliment del termini total d'execució del contracte, així com dels terminis parcials que s'hagin establert en el plec, en el programa de treball aprovat o en qualsevol altre document contractual. El règim de penalitats per demora serà el previst a l'article 193 de la LCSP.

Es consideraran incompliments penalitzables, a efectes contractuals, les actuacions o omissions imputables al contractista que comportin un incompliment total o parcial de les obligacions establertes en el plec de clàusules administratives particulars, en el plec de prescripcions tècniques, en l'oferta presentada pel contractista o en la resta de documentació contractual.

Les penalitats es diferencien en funció de la fase del contracte en què es produeixi



l'incompliment:

1. Penalitats durant la fase d'implantació.
2. Penalitats durant la fase de manteniment o explotació ordinària.

En tots els casos, les penalitats hauran de ser proporcionals a la gravetat de l'incompliment, al grau d'afectació del servei, al perjudici causat a l'Ajuntament o a les persones usuàries, a la reiteració de la conducta i al temps de demora en la seva correcció.

18.1. Penalitats durant la fase d'implantació

Durant la fase d'implantació es penalitzaran els incompliments relacionats amb l'execució inicial del projecte, el compliment del calendari, la qualitat dels lliurables, el desenvolupament i configuració de la solució, la migració o càrrega inicial de continguts, les integracions, les proves, la documentació, la formació i la posada en producció.

18.1.1. Incompliments molt greus durant la fase d'implantació

Tindran la consideració d'incompliments molt greus durant la fase d'implantació:

- L'incompliment injustificat del termini final d'implantació de la web turística, quan impedeixi la posada en funcionament del servei en la data prevista.
- La paralització injustificada dels treballs d'implantació.
- La no entrega de la solució web o d'algun dels seus components essencials.
- La implantació d'una solució manifestament diferent de l'oferta presentada o de les condicions establertes als plecs, sense autorització expressa de l'Ajuntament.
- La posada en producció d'una solució amb deficiències greus de seguretat, accessibilitat, rendiment, disponibilitat o integritat de la informació.
- La pèrdua, alteració o eliminació no autoritzada de continguts, dades, configuracions o elements aportats per l'Ajuntament durant la migració o implantació, quan sigui imputable al contractista.
- L'incompliment greu de les obligacions relatives a protecció de dades, confidencialitat, control d'accessos o custòdia de credencials.
- La manca de lliurament dels accessos, credencials, documentació tècnica essencial o elements necessaris perquè l'Ajuntament pugui validar, explotar o supervisar la solució.
- La no realització de les proves funcionals, tècniques, d'accessibilitat, seguretat, rendiment o compatibilitat previstes al plec, quan això impedeixi validar adequadament la solució.



- La desobediència reiterada de les instruccions escrites del responsable del contracte relatives a la correcció de deficiències essencials del projecte.
- Impedir o dificultar les tasques de supervisió, revisió, validació o control de la fase d'implantació per part de l'Ajuntament.
- La reiteració d'incompliments greus durant la fase d'implantació. S'entendrà que hi ha reiteració quan es cometin dos incompliments greus en aquesta fase.

18.1.2. Incompliments greus durant la fase d'implantació

Tindran la consideració d'incompliments greus durant la fase d'implantació:

- El retard injustificat en el compliment de fites parcials, lliurables o fases del projecte, quan no tingui la consideració de molt greu.
- El lliurament de dissenys, prototips, funcionalitats, plantilles, integracions o components que no s'ajustin de manera rellevant als requisits establerts al plec o a l'oferta presentada.
- La implantació defectuosa de funcionalitats rellevants, com ara fitxes turístiques, agenda, mapes, rutes, cercador, filtres, formularis, integracions o chatbot, quan dificulti el seu ús normal.
- L'incompliment dels requisits d'accessibilitat, usabilitat, adaptació responsive, rendiment, compatibilitat o SEO previstos al plec, quan no tingui la consideració de molt greu.
- La manca de correcció, dins el termini requerit, de defectes detectats durant les proves funcionals, tècniques, d'accessibilitat, de seguretat, de rendiment o de compatibilitat.
- L'incompliment de les obligacions relatives a la migració, càrrega inicial, revisió, estructuració o validació dels continguts.
- L'incompliment de les obligacions relatives a la configuració dels entorns de preproducció i producció.
- L'incompliment de les obligacions relatives a la formació inicial, transferència de coneixement, lliurament de manuals, guies o documentació operativa.
- La manca d'actualització de la planificació, calendari, documentació de seguiment o informació necessària per al control del projecte.
- L'incompliment de les instruccions donades pel responsable del contracte, quan no tingui la consideració de molt greu.
- La reiteració d'incompliments lleus durant la fase d'implantació. S'entendrà que hi ha reiteració quan es cometin tres incompliments lleus en aquesta fase.



18.1.3. Incompliments lleus durant la fase d'implantació

Tindran la consideració d'incompliments lleus durant la fase d'implantació:

- Retards puntuals en reunions, lliuraments, respostes, revisions o validacions, sempre que no afectin substancialment el calendari global del projecte.
- Deficiències menors en dissenys, prototips, continguts, plantilles, configuracions, documentació o lliurables, sempre que siguin esmenables i no comprometin el funcionament general de la solució.
- La manca de comunicació puntual d'incidències, riscos o dependències que puguin afectar el desenvolupament del projecte, sempre que no se'n derivi un perjudici greu.
- Lliuraments incomplets o poc detallats que requereixin aclariments o esmenes, sempre que no tinguin afectació rellevant sobre el projecte.
- Qualsevol altre incompliment menor de les obligacions establertes en els plecs o en l'oferta presentada durant la fase d'implantació que no estigui qualificat com a greu o molt greu.

18.1.4. Quantia de les penalitats durant la fase d'implantació

Durant la fase d'implantació, l'Ajuntament podrà imposar les penalitats següents:

- Per incompliments molt greus: penalitat de fins al 10% del preu corresponent a la fase d'implantació, IVA exclòs, per cada incompliment.
- Per incompliments greus: penalitat de fins al 5% del preu corresponent a la fase d'implantació, IVA exclòs, per cada incompliment.
- Per incompliments lleus: penalitat de fins a l'1% del preu corresponent a la fase d'implantació, IVA exclòs, per cada incompliment.

En cas de demora en el termini total o en els terminis parcials d'implantació, s'aplicarà el règim previst a l'article 193 de la LCSP, sens perjudici de les penalitats que puguin correspondre per compliment defectuós o per altres incompliments contractuals.

18.2. Penalitats durant la fase de manteniment o explotació ordinària

Durant la fase de manteniment o explotació ordinària es penalitzaran els incompliments relacionats amb la disponibilitat i continuïtat del servei, els acords de nivell de servei, la resolució d'incidències, la seguretat, les còpies de seguretat, el monitoratge, les actualitzacions, el suport, la documentació actualitzada i la correcta operació de la web turística.



18.2.1. Incompliments molt greus durant la fase de manteniment o explotació ordinària

Tindran la consideració d'incompliments molt greus durant la fase de manteniment o explotació ordinària:

- La paralització, interrupció o cessament injustificat de la prestació del servei de manteniment o suport.
- La indisponibilitat greu o prolongada de la web turística, de l'entorn de producció o dels serveis essencials associats, quan sigui imputable al contractista.
- L'incompliment greu o reiterat dels acords de nivell de servei en incidències crítiques, quan afecti la continuïtat, seguretat o disponibilitat del servei.
- La manca d'actuació davant una incidència crítica comunicada per l'Ajuntament o detectada pels sistemes de monitoratge, quan sigui imputable al contractista.
- La pèrdua, alteració o eliminació no autoritzada de continguts, dades, configuracions o elements essencials de la web durant l'explotació ordinària, quan sigui imputable al contractista.
- La manca de realització, conservació o restauració efectiva de les còpies de seguretat en els termes previstos al plec.
- L'incompliment greu de les obligacions en matèria de seguretat, protecció de dades, confidencialitat, control d'accessos o custòdia de credencials.
- La no aplicació d'actualitzacions o correccions de seguretat crítiques dins els terminis establerts, quan això generi un risc greu per al servei.
- La prestació manifestament defectuosa del servei de manteniment, suport o operació, quan afecti de manera substancial el funcionament de la web, la imatge pública de l'Ajuntament o l'atenció a les persones usuàries.
- Impedir o dificultar les tasques de supervisió, auditoria, seguiment o control del servei per part de l'Ajuntament.
- La reiteració d'incompliments greus durant la fase de manteniment. S'entendrà que hi ha reiteració quan es cometin dos incompliments greus en el període d'un any.

18.2.2. Incompliments greus durant la fase de manteniment o explotació ordinària

Tindran la consideració d'incompliments greus durant la fase de manteniment o explotació ordinària:

- El retard reiterat en la resposta, diagnòstic o resolució d'incidències.



- L'incompliment dels acords de nivell de servei en incidències urgents, quan no tingui la consideració de molt greu.
- Les incidències reiterades que afectin el funcionament ordinari de la web turística, el gestor de continguts, les integracions, el sistema de rutes, el cercador, els mapes, el chatbot o altres funcionalitats rellevants.
- El funcionament defectuós reiterat de funcionalitats, plantilles, integracions o components de la web.
- L'incompliment de les obligacions de monitoratge, seguiment de disponibilitat, revisió de rendiment o comunicació d'incidències.
- L'incompliment dels requisits d'accessibilitat, usabilitat, adaptació responsive, rendiment, compatibilitat o SEO durant l'explotació ordinària, quan sigui imputable al contractista.
- L'incompliment de les obligacions de manteniment correctiu, preventiu, evolutiu o normatiu previstes al plec.
- La no aplicació d'actualitzacions, pegats o correccions necessàries dins els terminis establerts, quan no tingui la consideració de molt greu.
- La manca d'actualització de la documentació tècnica, funcional o operativa quan aquesta sigui necessària per a la gestió ordinària del servei.
- La manca de comunicació d'incidències, riscos, vulnerabilitats o dependències que puguin afectar el servei.
- L'incompliment de les instruccions donades pel responsable del contracte, quan no tingui la consideració de molt greu.
- La reiteració d'incompliments lleus durant la fase de manteniment. S'entendrà que hi ha reiteració quan es cometin tres incompliments lleus en el període d'un any.

18.2.3. Incompliments lleus durant la fase de manteniment o explotació ordinària

Tindran la consideració d'incompliments lleus durant la fase de manteniment o explotació ordinària:

- L'incompliment puntual dels acords de nivell de servei en incidències ordinàries o peticions de servei, quan sigui imputable al contractista.
- Retards puntuals en la resposta a consultes, peticions, incidències ordinàries o requeriments de l'Ajuntament.
- Deficiències menors en el funcionament, configuració, continguts, documentació, informes o lliurables del servei, sempre que siguin esmenables i no comprometin la continuïtat ni la qualitat general del servei.



- La manca de comunicació puntual de canvis, actuacions programades o incidències menors.
- La no presentació puntual d'informes de seguiment, si estan previstos al plec, sempre que no impedeixi el control ordinari del servei.
- Qualsevol altre incompliment menor de les obligacions establertes en els plecs o en l'oferta presentada durant la fase de manteniment que no estigui qualificat com a greu o molt greu.

18.2.4. Quantia de les penalitats durant la fase de manteniment o explotació ordinària

Durant la fase de manteniment o explotació ordinària, l'Ajuntament podrà imposar les penalitats següents:

- Per incompliments molt greus: penalitat de fins al 10% del preu anual corresponent al servei de manteniment, IVA exclòs, per cada incompliment.
- Per incompliments greus: penalitat de fins al 5% del preu anual corresponent al servei de manteniment, IVA exclòs, per cada incompliment.
- Per incompliments lleus: penalitat de fins a l'1% del preu anual corresponent al servei de manteniment, IVA exclòs, per cada incompliment.

En cas que l'incompliment afecti de manera específica els acords de nivell de servei, la penalitat es podrà calcular de manera proporcional a la gravetat de la incidència, el temps d'incompliment, la reiteració i l'afectació real sobre el servei.

18.3. Regles comunes d'aplicació de les penalitats

Les penalitats hauran de ser proporcionals a la gravetat de l'incompliment, al grau d'afectació del servei, al perjudici causat, a la reiteració de la conducta i al temps de demora en la seva correcció.

En cap cas l'import de cada penalitat podrà superar el 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el conjunt de les penalitats imposades podrà superar els límits previstos a la normativa de contractació pública aplicable.

La imposició de penalitats no exclou l'obligació del contractista d'esmenar els defectes detectats, complir les obligacions contractuals pendents i indemnitzar, si escau, els danys i perjudicis ocasionats a l'Ajuntament quan aquests excedeixin l'import de les penalitats imposades.

Quan l'incompliment tingui caràcter continuat, l'Ajuntament podrà requerir al contractista perquè l'esmeni en el termini que s'indiqui. Si l'incompliment persisteix un cop transcorregut aquest termini, es podran imposar noves penalitats mentre no s'hagi corregit la situació, sempre dins dels límits legalment aplicables.

La reiteració d'incompliments greus o molt greus, degudament acreditada mitjançant els informes tècnics corresponents i prèvia audiència de l'empresa adjudicatària, podrà donar lloc a la resolució del contracte per incompliment culpable de l'empresa





contractista, d'acord amb el que preveu la LCSP aplicable i sense perjudici de les penalitats, indemnitzacions o altres responsabilitats que puguin correspondre.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

