

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT, MILLORES I SUPORT TÈCNIC DEL WEB [www.cdm-t.cat](http://www.cdm-t.cat) PROPIETAT DEL CONSORCI DEL CENTRE DE DOCUMENTACIÓ I MUSEU TÈXTEL DE TERRASSA.**

Expedient núm.: CDMT/2023/0008566

## **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques i funcionals a les quals s'ajustarà el procediment per a la contractació del servei del manteniment, millores i suport tècnic del web [www.cdm-t.cat](http://www.cdm-t.cat) propietat del Consorci del Centre de Documentació i Museu Tèxtil de Terrassa (en endavant CDMT), per vetllar i aconseguir el seu òptim funcionament.

## **2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PROVEIR PER PART DEL CONTRACTISTA**

L'empresa contractista haurà de donar servei de manteniment (preventiu i correctiu), millores, suport, i assistència tècnica al web corporatiu del CDMT, desenvolupat amb el programari base de codi obert i lliure distribució WordPress®, amb una plantilla gràfica Avada®, i varis plugins i ginys (widgets) que conformen l'esmentat espai web. Aquest servei inclourà les següents tasques:

- Servei d'atenció de consultes i resolució d'incidències i dubtes del seu funcionament.
- Manteniment i actualitzacions de seguretat (correctives i evolutives) per resoldre vulnerabilitats que puguin afectar al seu funcionament. Actualitzacions periòdiques a les darreres versions, tant del programa base WordPress®, com del programari addicional (la plantilla gràfica Avada®, els diferents plugins, mòduls, connectors i aplicacions de tercers, etc. necessàries per la seguretat i el correcte funcionament de l'espai web), amb la finalitat de que el programari web estigui al dia per tal de millorar i assegurar de manera continua el seu bon funcionament.
- Si s'escau, cercar, instal·lar i configurar nous plugins i altre software addicional, per resoldre conflictes de compatibilitat entre el nucli de l'aplicació WordPress®, els diferents plugins (extensions), i altres programes relacionats amb la gestió de les dades i recursos digitals
- Gestió i actualització de llicències, de les extensions, connector APIs de tercers que s'utilitzin en el desenvolupament del lloc web.
- Utilització periòdica d'eines per l'optimització del temps de càrrega del lloc web "Web Performance Optimization" (WPO) per l'optimització contínua del rendiment del web.
- Suport per a l'ús de l'aplicació de gestió de continguts (mòdul d'administració) i adequació i tractament dels continguts per a la seva publicació. Formació elemental en cas necessari, per a la correcte gestió del WordPress® i dels plugins associats que conformen l'espai web del CDMT.
- Si s'escau, recuperació del sistema i de la informació continguda en el web, si es produeixen, o bé fallades de funcionament com a conseqüència d'una mala operativa d'ús, o bé fallades

imprevistes alienes al seu funcionament (intrusisme, accessos il·legítims, atacs de hacking, etc.). Aquesta restitució total de l'espai web s'ha d'assolir en un termini màxim de 48 hores.

- L'empresa contractista disposarà d'un espai propi segur d'entorn d'integració o allotjament en el que poder fer una còpia del web per a poder realitzar proves d'actualitzacions, rendiment, detecció de possibles conflictes entre diferents elements, incompatibilitats entre el nucli de l'aplicació WordPress® i els diferents plugins associats, etc., a fi de dur a terme totes les proves necessàries sense interferir en el correcte funcionament del web de producció. Aquest espai d'integració ha d'estar ubicat dins l'àmbit territorial de la Unió Europea, no permetent-se cap comunicació fora d'aquest territori, per tal de garantir la protecció de dades.
- L'empresa contractista oferirà consultoria i assessorament de noves funcionalitats, processos o noves necessitats de funcionament per mantenir vigent l'espai web. Aquestes noves funcionalitats, modificacions, correccions o millores, aniran a càrrec de l'empresa contractista, sempre que les tasques pel seu desenvolupament i implantació requereixi d'una dedicació inferior al 25% del total de l'import de la contractació (40 hores/anuals).
- L'assistència tècnica de l'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar resposta i cobertura davant qualsevol incidència, o bé telefònicament, o bé a través d'un correu electrònic, en un termini no superior a les 24 hores. L'horari d'atenció queda definit entre les 8:00 a les 19:00 hores, de dilluns a divendres, excepte dies festius. En la mesura del possible, els avisos per part del CDMT es realitzaran mitjançant correu electrònic a l'adreça de correu que hagi assignat l'empresa contractista, detallant al màxim possible els motius de la incidència.
- Trimestralment l'empresa contractista lliurarà via correu electrònic un informe amb:

- les incidències i intervencions que s'hagin realitzat en aquest període. També haurà de facilitar un accés on es pugui consultar l'històric d'intervencions.

- les mètriques bàsiques de visites, comportament dels usuaris i conversions

- propostes i recomanacions per millorar el funcionament de l'espai web.

El CDMT podrà sol·licitar anàlisis i/o desenvolupament de millores a la web del CDMT que lliurement determini, i que no estiguin incloses en els apartats anteriors. A més, podrà sol·licitar millores per a la implementació de noves utilitats, integrades en l'ampliació o externes.

### 3. FUNCIONAMENT DEL CONTRACTE

A. Procediment per a la sol·licitud d'aquests serveis:

- 1.- El CDMT, per correu electrònic (preferible) o per telèfon, sol·licitarà els serveis a realitzar per part del contractista.
- 2.- La descripció de la tasca /incidència serà el més detallada possible.
- 3.- Únicament podran interactuar amb l'empresa, les persones autoritzades del CDMT. Es facilitarà al contractista la relació i dades de contacte de persones autoritzades (que són el responsable d'informàtica i la direcció-gerència com a responsable del contracte).

4.- El contractista haurà de respondre per escrit, sempre que sigui necessari, en funció de la tasca/incidència, detallant, si s'escau, la següent informació:

- a. Descripció detallada de la tasca.
- b. Terminis estimats de realització.
- c. Documentació i formació a distància.
- d. Manteniment posterior.

B. El contractista registrarà les hores dedicades a cada intervenció.

#### **4. EXCLUSIONS**

Queden exclosos d'aquesta contractació els següents serveis:

- Millores i modificacions d'envergadura derivades de noves necessitats per part del CDMT que suposin una dedicació superior al 25% del total de l'import de la contractació (40 hores anuals). Aquests nous serveis es pressupostaran i executaran en un projecte independent.
- El redisseny total del web i/o la migració a altres plataformes de contingut web CMS (com Drupal, Magento, Joomla, TYPO3, etc.)
- Les modificacions necessàries com a conseqüència d'un canvi, millora o reestructuració del hardware i el software del servei l'allotjament web.
- La compra de plantilles gràfiques, plugins, complements, fotografies, etc. que siguin de pagament.
- Les despeses de traduccions i correccions dels textos. En cas necessari es pressupostarien de manera independent.
- El cost de les llicències de les extensions, mòduls, connectors, APIs de tercers que s'utilitzin en les millores del lloc web

#### **5. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA**

L'empresa contractista es compromet a:

- Assumir sense càrrec les següents tasques:
  - Creació i manteniment de l'entorn de millores i test.
  - Auditoria i anàlisi de l'estat actual del programa base WordPress®, així com del programari addicional (la plantilla gràfica Avada®, els diferents plugins, mòduls, connectors i aplicacions de tercers).
- Adscriure al contracte el personal necessari per a la realització de les tasques, concretament un analista programador PHP/analista de sistemes grup III, que serà l'encarregat del manteniment de la web, incidències de seguretat, aplicació de canvis i/o actualitzacions de

programari i ha de tenir una experiència d'un mínim de dos anys a les tasques que han de realitzar.

- Que totes les possibles millores realitzades en l'espai web del CDMT per part de l'empresa contractista seran propietat del CDMT.
- Quan s'hagin de realitzar tasques periòdiques de manteniment, actualitzacions o millores del programari que conforma el web del CDMT, s'haurà de planificar prèviament, intentant minimitzar en la mesura del possible la interrupció del servei. Els treballs programats s'executaran dins la finestra de temps que menys perjudici causi al servei. El programari addicional o les extensions necessàries que siguin amb llicència de pagament i que s'hagin d'actualitzar, el cost de la seva compra o renovació anirà a càrrec del CDMT. El contractista aportarà sempre un pressupost previ per a la seva aprovació.
- Els tècnics assignats per el contractista seran de qualificació i experiència adequada a les tasques que han de realitzar. En el cas de que algun tècnic no reuneixi les condicions necessàries per resoldre les tasques esmentades en aquest contracte, segons l'opinió del responsable assignat per el CDMT, serà notificada aquesta circumstància a l'empresa contractista a fi que procedeixi a la seva substitució en l'execució de les seves tasques.
- Complirà la legislació de protecció de dades de caràcter personal, en els termes establerts al Plec de Clàusules Administratives (clàusula 2.19) que regulen la present contractació.

## 6. OBLIGACIONS DEL CDMT

El CDMT es compromet a:

- Facilitar un perfil d'usuari administrador perquè l'empresa contractista pugui accedir al mòdul d'administració del WordPress® per tal que pugui realitzar els serveis descrits en aquest contracte.
- Assignar un interlocutor tècnic (responsable d'informàtica) i un interlocutor administratiu (direcció-gerència, que serà, a més el responsable del contracte) per a poder gestionar i resoldre les incidències. Aquests interlocutors estaran disponibles per a col·laborar en la resolució de les incidències, mitjançant els canals habituals (telèfon, email, connexió remota, etc.).
- Facilitar tots els contactes i autoritzacions necessaris amb l'empresa on està allotjat el web, per tal que es pugui analitzar i resoldre qualsevol incidència.

## 7. UBICACIÓ DEL PORTAL WEB

- El portal web del CDMT està ubicat en un servei d'allotjament aliè a aquest contracte.
- Aquest allotjament web disposa de la infraestructura informàtica de servidors, sistemes operatius, capacitat, programari de base de dades, comunicacions, i sistemes de seguretat i backup adients per l'òptim funcionament de l'espai web. També disposa del personal qualificat per resoldre qualsevol incidència per el que fa al servei d'allotjament web.
- L'empresa contractada per realitzar el servei d'allotjament estarà a disposició de l'empresa contractista del present contracte, facilitant tant una persona de contacte, com els codis

d'accessos necessaris que autoritzi el CDMT per tal que es puguin resoldre problemes de funcionament relacionats amb l'allotjament.



## Metadades del document

|                    |                                                 |
|--------------------|-------------------------------------------------|
| Núm. expedient     | CDMT/2023/0008566                               |
| Tipus documental   | Plec de clàusules o condicions                  |
| Títol              | Plec de prescripcions tècniques mantneiment web |
| Codi classificació | D0506SE27 - Serveis obert simplificat           |

## Signatures

| Signatari                     |                              | Acte  | Data acte        |
|-------------------------------|------------------------------|-------|------------------|
| Sílvia Carbonell Basté (TCAT) | Director/a - Gerent/a Ens SP | Signa | 20/03/2023 12:47 |

## Validació Electrònica del document

| Codi (CSV)           | Adreça de validació                                                           | QR |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| bb7bc630792db1203e7c | <a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a> |    |

