

**PLEC DE CONDICIONS I PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A
LA CONTRACTACIÓ DE SERVEI DE CONCEPTUALITZACIÓ,
DISSENY, PROGRAMACIÓ, CONTINGUTS I MANTENIMENT
TÈCNIC DE WEBS GESTIONADES PEL DEPARTAMENT DE
COMUNICACIÓ.**

Índex

1.- Objecte del contracte	3
2.- Context corporatiu.....	4
3.- Coordinació del servei	4
3.1.- Objectius específics	7
3.2.- Activitats específiques.....	7
3.2.1.- Disseny gràfic	8
3.2.2.- Conceptualització.....	8
3.2.3.- Desenvolupament, programació, implementació i control de qualitat de les pàgines web i altres productes digitals.....	9
3.2.4.- Manteniment Tècnic	10
3.2.4.1.- Manteniment tècnic correctiu	11
3.2.4.2.- Manteniment tècnic evolutiu	12
3.2.4.3.- Suport funcional i tècnic.....	14
4.- Equip de treball.....	15
4.1.- Descripció del perfils requerits.....	16
4.2.- Formació i reciclatge.....	17
5.- Mitjans i recursos tecnològics	17
6.- Planificació del projecte	18
7.- Metodologia	19
7.1.- Governança del servei	19
7.2.- Lloc i horari de prestació del servei	21
7.3.- Temps de resposta davant incidències	21
7.4.- Idioma	22
8.- Qualitat	22
8.1.- Avaluació del servei.....	23
8.2.- Auditoria i avaluació	24
9.- Seguretat	25
9.1.- Gestió d'Incidències i pla de contingència.....	25
9.2.- Confidencialitat.....	25
9.3.- Propietat intel·lectual	26
9.4.- Dimensionament/gestió de capacitats.....	26

9.5.- Accés a la informació	27
9.6.- Control d'accés	27
9.7.- Compartició de recursos	27
9.8.- Gestió del personal.....	27
9.9.- Protecció del lloc de treball,	29
9.10.- Protecció d'equips.....	29
9.11.- Protecció de la informació	30
9.12.- Protecció de les instal·lacions	31
10.- Productes a lliurar	32
11.- Retorn del servei	32
Annex. Relació de webs gestionats des del Departament de Comunicació de la Gerència de Cultura, Educació i Cicles de Vida.	34

1.- Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del **servei de conceptualització, disseny, programació, continguts i manteniment de webs de les webs gestionades pel Departament de Comunicació de la Gerència de Cultura, Educació i Cicles de Vida**, amb mesures de contractació pública sostenibles per les necessitats particulars de la Gerència.

És també objecte del present contracte el suport comunicatiu en la creació i manteniment dels continguts i la seva publicació, així com el suport en l'anàlisi del funcionament de l'ecosistema, el seu correcte posicionament a cercadors i eines anàlogues, i l'impacte d'aquests productes comunicatius en base a les mètriques habituals.

Totes les actuacions objecte del contracte s'han de desenvolupar d'acord amb els estàndards establerts a les directrius de Comunicació de l'Ajuntament de Barcelona per al canal web, reflectits a la seva [Guia de Comunicació Digital](#).

La relació de webs actuals es troba a l'annex 1 d'aquest plec.

Aquest llistat té caràcter orientatiu, atès que es poden produir variacions durant la vigència del contracte, ja sigui per modificacions en les temàtiques, per canvis de gerències o pel dinamisme propi de l'ecosistema web.

Així mateix, la Direcció de Comunicació Digital ha elaborat un pla estratègic que té com a objectiu principal reduir i racionalitzar el nombre de webs municipals que actualment estan en línia per millorar l'impacte comunicatiu i l'eficiència de les accions impulsades per l'Ajuntament de Barcelona des de tots els departaments d'àrees, districtes i organismes adscrits.

L'empresa contractista ha d'actualitzar, ampliar i fer el manteniment tècnic de les webs i si s'escau, crear-ne de noves, **realitzant les tasques següents:**

- Anàlisi de les webs existents gestionades pel Departament de Comunicació i auditoria de les mateixes per racionalitzar l'ecosistema digital.
- Creació de nous webs especialment en les temàtiques de la Gerència.
- Actualització i manteniment tècnic dels webs per garantir el seu bon funcionament.
- Traspàs, millora i evolutius dels webs en Drupal 10 a versions actualitzades.

- Manteniment digital davant qualsevol incidència tècnica.

2.- Context corporatiu

L'empresa contractista ha de complir els **criteris de qualitat, normatius i de servei** marcats per la Direcció de Comunicació Digital que es poden consultar seguint el següent enllaç: <https://Ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital>

Les webs incloses en l'àmbit d'aquest contracte estaran desenvolupades gairebé en la seva totalitat en el gestor de continguts Drupal (tant el front-end com el back-end). Puntualment, poden estar desenvolupades en altres tecnologies; en aquests casos, l'Ajuntament determinarà les actuacions específiques a dur a terme. Amb caràcter general, l'Ajuntament aposta pel desenvolupament en tecnologies corporatives actualitzades i, tots els nous webs, excepte indicació en contra, hauran de seguir les directrius marcades pels òrgans competents en matèria de comunicació digital i tecnologia.

En el cas que l'Ajuntament de Barcelona adopti versions superiors de Drupal durant la vigència del contracte, l'empresa contractista haurà d'adaptar, actualitzar i migrar els webs a aquestes noves versions, d'acord amb les directrius i planificació que determini l'Ajuntament.

3.- Descripció, abast i activitats del servei

L'empresa contractista ha de:

- Posar en marxa el servei mitjançant una estructura en el format que determini i gestioni el Departament de Comunicació de la Gerència de Cultura, Educació i Cicles de Vida.
- Desenvolupar la seva activitat d'acord amb els objectius, la prioritització, la coordinació i les directrius establertes pel Departament de Comunicació de la Gerència de Cultura, Educació i Cicles de Vida.

L'empresa contractista s'haurà de coordinar amb el Departament de Comunicació de la Gerència de Cultura, Educació i Cicles de Vida i conjuntament amb la Direcció de Serveis de Comunicació Digital de la Direcció de Comunicació per poder elaborar els informes corresponents en el termini que es determini en les reunions de coordinació i que haurà de contenir:

- Anàlisi de l'ecosistema web que gestiona el Departament de Comunicació per determinar les àrees de millora en base a les directrius, objectius i prioritats establertes per l'estratègia digital municipal.
- L'elaboració i execució d'un pla d'acció per l'adaptació dels webs que gestiona el Departament de Comunicació d'acord amb les àrees de millora, les necessitats de la Gerència i els objectius establertes per l'estratègia digital municipal.
- Fruit d'aquesta anàlisi, es podrien desenvolupar nous webs, replantejar webs, substituir-ne d'existents, redistribuir continguts, mantenir-los tècnicament o en quant a continguts i evolucionar-los.

L'empresa contractista desenvoluparà les següents tasques:

- Funcionalitats organitzatives:

- Portar la coordinació i el seguiment de tots els serveis i tasques encarregades pel Departament de Comunicació de la Gerència de Cultura, Educació i Cicles de Vida en l'execució d'aquest contracte.
- Interlocució amb el responsable del contracte. Les comunicacions realitzades via correu electrònic es realitzaran sempre amb còpia a la persona municipal responsable del contracte.
- Garantir els compliment dels calendaris presentats i aprovats per l'Ajuntament.
- Detectar possibles alertes que puguin posar en perill l'execució del projecte i reportar-les a la persona responsable del contracte.
- Identificar riscos i anticipar accions correctores en el funcionament del projecte.
- Desenvolupar l'administració i gestió del seu equip de projecte.
- Efectuar l'administració i seguiment econòmic del projecte.
- Identificar propostes de millora en la gestió del projecte.

- Funcionalitats de producte:

- Adaptar els webs que es determini als nous requeriments legals, de qualitat i servei establerts.
- Dissenyar i programar nous webs responsius i accessibles, seguint les guia de comunicació digital.
- Desenvolupar evolutius de webs ja existents.
- Mantenir actualitzats tècnicament els gestors de continguts per garantir la seva seguretat i funcionament.

- Migrar els webs de versions anteriors a les versions més actuals de Drupal, d'acord amb les directrius establertes per la Direcció del projecte de l'Ajuntament de Barcelona, si escau.
- Arxivar els webs que es decideixi tancar segons els procediments definits per l'Ajuntament.

-Funcionalitats tècniques:

- Complir les especificacions tècniques, legals i de continguts incloses en la Guia de Comunicació Digital (<https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital>) de la Direcció de Comunicació Digital.
- Garantir que el desenvolupament de totes les tasques encarregades s'executaran en la versió tècnica de Drupal que determini la Direcció de Comunicació Digital conjuntament amb Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT).
- Totes les tasques encarregades es lliuraran actualitzades, amb el codi font i la documentació pertinent per tal que es pugui mantenir posteriorment.
- Els webs s'han de poder visualitzar correctament en el màxim nombre de navegadors possibles i específicament:
 - La darrera versió d'Edge i fins a dues versions anteriors.
 - La darrera versió de Chrome i fins a dues versions anteriors.
 - La darrera versió de Firefox i fins a dues versions anteriors.
 - La darrera versió de Safari i fins a dues versions anteriors.
- Els webs han d'estar allotjats als servidors que indiqui l'Ajuntament de Barcelona.
- Garantir que els webs estiguin xifrats (HTTPS) amb l'objectiu de vetllar per la privacitat a la xarxa, així com facilitar una navegació més ràpida i més segura en els webs municipals.
- Garantir que els webs siguin accessibles per a les persones amb discapacitats (ha de complir la doble A de les pautes WCAG 2.1). Els continguts, tinguin el format que tinguin, han de ser accessibles per a persones amb discapacitat i hauran de tenir una pàgina amb la informació d'accessibilitat assolida que proporcionarà el Departament de Canals Digitals, previ informe de verificació. El Departament de Canals Digitals auditarà els nous continguts web per comprovar que s'hagi acomplert aquest objectiu. En cas d'incompliment, l'empresa haurà de fer els canvis necessaris per aconseguir l'accessibilitat requerida sense cap cost addicional. El Reial Decret 1112/2018 obliga a tenir les webs noves accessibles en data 23 de setembre de 2019, i

les ja publicades el 23 de setembre de 2020, i afecta a tots els llocs web del sector públic.

- Garantir que es disposin dels components de la barra corporativa, les corresponents llibreries i els tags d'analítica proporcionats pel Departament de Canals Digitals o el que es determini en el moment d'execució del contracte.
- Garantir i tenir en compte el posicionament SEO d'acord amb les indicacions del Departament de Canals Digitals de la Direcció de Comunicació Digital.
- Garantir el compliment i tenir en compte els aspectes legals previstos per aquests casos i tasques a desenvolupar i, en aquest sentit seguir incorporar la pàgina model d'avís legal que cal adaptar en cada casuística.
- En cas de recollida de dades personals s'ha de garantir el compliment de la normativa vigent en protecció de dades.

3.1.- Objectius específics

L'empresa contractista ha de:

- Analitzar les webs existents que gestiona el Departament de Comunicació i auditoria de les mateixes per racionalitzar l'ecosistema digital.
- Crear nous webs, si s'escau, especialment en les temàtiques transversals d'Educació, Infància, Joventut, Persones Grans, Soledat, Interculturalitat, Feminismes i LGTBI o en aquelles que puguin resultar de canvis organitzatius en l'estructura municipal.
- Actualització i manteniment tècnic dels webs per garantir el seu bon funcionament.
- Implementar el traspàs, millora i evolutius dels webs en Drupal a versions actualitzades, si escau.
- Realitzar el manteniment digital davant qualsevol incidència tècnica.

3.2.- Activitats específiques

El desenvolupament funcional del servei es concreta en les següents activitats específiques que es desenvoluparan a mesura que el Departament de Comunicació de la Gerència de Cultura, Educació i Cicles de Vida determini les necessitats que comporten la seva aplicació operativa:

3.2.1.- Disseny gràfic

L'empresa contractista desenvoluparà els següents objectius en l'àmbit de Disseny gràfic:

- Crear el disseny gràfic de productes nous o de ja existents a partir de la conceptualització concebuda pel Departament de Comunicació de la Gerència de Cultura, Educació i Cicles de Vida i seguint el llibre d'estil gràfic de la Direcció de Comunicació Digital.
- Dissenyar banners promocionals, capçaleres, infografies, destacats, etc. per publicar als webs i a la resta de canals digitals que consideri l'Ajuntament de Barcelona
- Adaptar materials originals de campanyes municipals per reproduir-los en els canals digitals de la gerència.
- Crear imatges i fer-ne el tractament fotogràfic.
- Vetllar perquè la navegació sigui coherent amb la resta de webs municipals, caldrà seguir les pautes establertes per la Direcció de Comunicació Digital.
- Dissenyar seguint els criteris d'accessibilitat de les WCAG 2.1.
- Potenciar els criteris d'usabilitat en els dissenys gràfics.
- Desenvolupament d'infografies i elements interactius.
- Penjar continguts proporcionats pel Departament de Comunicació.

3.2.2- Conceptualització

L'empresa contractista haurà de definir l'arquitectura de la informació del web i elaborar el seu disseny funcional, tenint en compte els criteris d'accessibilitat, usabilitat i *responsivitat* així com les directrius estratègiques i funcionals de la Direcció de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona. La conceptualització s'ha de materialitzar en un prototip funcional navegable, que contingui l'estructura de continguts i distribució de cadascuna de les pàgines a realitzar, a més d'assegurar la correcta explotació i rendiment de les aplicacions o serveis associats.

Tasques associades a la conceptualització:

- Estudi i definició de les necessitats dels usuaris.
- Definició de l'arquitectura dels continguts.
- Conceptualització dels webs o apartats seguint l'estratègia digital municipal i les directrius estratègiques i funcionals de l'Ajuntament de Barcelona.

- Creació de l'estructura de les pàgines web per tal que presentin la millor adaptabilitat a nivell de dispositius.
- Realització del disseny funcional (*wireframes*) i prototips, si s'escau.
- Assegurar que el disseny i arquitectura del producte aporten valor i visibilitat al web.
- Realitzar els canvis necessaris fins a l'adequació del prototip a les necessitats de disseny del web.

3.2.3.- Desenvolupament, programació, implementació i control de qualitat de les pàgines web i altres productes digitals

L'empresa contractista desenvoluparà els objectius següents en l'àmbit de desenvolupament, programació i implementació i control de qualitat de les pàgines web i altres productes digitals (eines, enllaços, components gràfics, multimèdia...):

- Maquetació dels webs i nous productes digitals segons la guia de comunicació digital.
- Adaptació de *Themes* seguint el criteri de la Direcció de comunicació digital i l'institut Barcelona Innovació i tecnologia (BIT).
- Crear nous webs a partir dels *profiles* de Drupal existents citats posteriorment en aquest plec.
- Migració dels webs creats en Drupal 10 a versions superiors de Drupal.
- Proposta d'un calendari per dur a terme les actuacions tècniques.
- Creació de nous apartats, adaptacions i modificacions de webs.
- Adaptació de mòduls i plug-in per als gestors de continguts que utilitzi l'Ajuntament.
- Desenvolupament d'infografies per integrar-les en les diferents webs.
- Preparar els continguts per a la inserció als gestors dels webs, si s'escau.
- Introduir els continguts als diferents gestors (no comporta cap generació de continguts, únicament la introducció de continguts facilitats).
- Revisar i comprovar el correcte funcionament dels webs en les diferents resolucions i navegadors.
- Elaboració i entrega d'un manual d'usuari del CMS per a l'edició de continguts.

3.2.4.- Manteniment Tècnic

La proposta de l'empresa contractista detallarà el model de gestió del manteniment tècnic tenint en compte els següents requeriments mínims:

- Manteniment del codi font al repositori amb control de versions respectant els estàndards de desplegament de l'Ajuntament, així com documentació tècnica i funcional suficient per garantir la facilitat de manteniment i evolució, la transferibilitat i la continuïtat del servei,
- Execució de les proves necessàries per verificar el correcte funcionament de les solucions desenvolupades, incloent-hi, com a mínim, les proves funcionals, unitàries, d'integració, de compatibilitat i, quan escaigui, de càrrega o rendiment.

Així mateix, l'empresa contractista haurà de desenvolupar les actuacions tècniques d'acord amb el model corporatiu de desenvolupament i desplegament establert per l'Ajuntament de Barcelona i pels òrgans municipals competents en matèria tecnològica, basat en una lògica de treball amb control de versions, Gitflow i integració contínua. A aquest efecte, els desenvolupaments s'hauran de preparar en entorns locals de treball, integrar-se posteriorment en els entorns corporatius que es determinin, incloent-hi els espais de preproducció, i desplegar-se finalment en producció d'acord amb els procediments municipals establerts, amb la finalitat de garantir la qualitat, la compatibilitat, la traçabilitat i la correcta transferència de les solucions als entorns municipals.

L'Ajuntament de Barcelona proporcionarà els entorns corporatius d'allotjament, els servidors i les bases de dades que corresponguin, i assumirà la gestió dels dominis. L'empresa contractista haurà d'ajustar els desenvolupaments i les configuracions tècniques als condicionants i criteris derivats d'aquests entorns i de l'estructura de dominis que determini l'Ajuntament.

Per tal d'afavorir la coherència, la reutilització, la facilitat de manteniment i la transferibilitat dels projectes, els nous desenvolupaments en Drupal s'hauran de basar, amb caràcter general, en els perfil·les corporatius facilitats per l'Ajuntament, entre els quals es troben, si escau, Minerva, Aglaia i Talia, sens perjudici de les especificacions concretes que es determinin per a cada projecte.

Amb la mateixa finalitat, l'empresa contractista haurà de respectar l'arquitectura i els components base de les solucions corporatives. En particular, no podrà modificar el core de Drupal, excepte en els supòsits

excepcionals que siguin expressament autoritzats per l'Ajuntament d'acord amb els criteris tècnics corporatius. Igualment, la modificació de mòduls de comunitat només es podrà admetre de manera justificada, degudament documentada i d'acord amb els procediments que s'estableixin, especialment en relació amb correccions d'errors o aplicació de pedaços. En tots els casos, caldrà prioritzar solucions que facilitin les actualitzacions futures, evitin dependències innecessàries i no comprometin la seguretat, l'estabilitat ni el manteniment futur del sistema.

L'allotjament es realitzarà en els servidors municipals o en els entorns corporatius que determini l'Ajuntament de Barcelona, i les solucions desenvolupades hauran d'ajustar-se als criteris tècnics, de seguretat i desplegament establerts per aquest.

Totes les solucions hauran d'utilitzar els mecanismes de seguretat i xifratge exigibles en cada moment.

Sens perjudici del contingut de la proposta en la gestió del manteniment tècnic presentada per l'empresa contractista, l'Ajuntament podrà requerir les adaptacions necessàries per garantir l'adequació del servei a les necessitats municipals.

3.2.4.1.- Manteniment tècnic correctiu

L'empresa contractista establirà els mecanismes organitzatius i tecnològics per resoldre les incidències tècniques atribuïbles a anomalies i errors detectats en el funcionament dels diferents webs i components relacionats amb l'objecte del contracte i de la seva responsabilitat, sense cost imputable al contracte.

Les activitats que ha d'assumir l'empresa contractista com a part dels serveis de manteniment tècnic correctiu seran els següents:

- Diagnòstic del sistema
- Avaluació de la planificació d'actuacions tècniques correctives.
- Atenció a les peticions de manteniment.
- Anàlisi de la incidència.
- Revisió periòdica per la detecció dels enllaços trencats.
- Revisió del disseny tècnic.
- Correcció i/o configuració del programari.
- Manteniment del reservori de codi i control de versions.
- Disseny i execució de proves funcionals i unitàries en tots els entorns.

- Disseny i execució de proves d'integració a tots els entorns.
- Disseny i execució de proves de càrrega a l'entorn de preproducció.
- Actualització de la documentació tècnica i funcional.
- Actualització de manuals d'usuari.
- Suport i manteniment del programari de base instal·lat, del Gestor de Continguts i actualitzacions de seguretat.
- Manteniment tècnic de funcionalitats i serveis proporcionats pel portal web i verificació de les compatibilitats de noves plataformes i navegadors i, en conseqüència, l'aplicació potencial de pedaços.
- Correcció dels errors de programació en desenvolupament, aplicacions, bases de dades o gestors de continguts que es detectin durant el període de vigència del contracte.
- Establiment de connexions remotes i segures per tal de poder realitzar les tasques de suport i manteniment esmentades.

3.2.4.2.- Manteniment tècnic evolutiu

Actualitzar les prestacions dels webs relacionats amb l'objecte d'aquest contracte: millores de disseny gràfic i maquetació, conceptualització i implantació de noves àrees, millorar, complementar o ampliar les funcionalitats, creació de noves, pàgines, plantilles i estructures per donar resposta a seccions webs especials de caràcter temporal impulsats per l'Ajuntament, publicació de nous *datasets*, incorporació de noves mètriques d'analítica web, implementació de les millores sorgides en l'informe d'usabilitat.

Per altra banda, millorar de forma contínua la qualitat i eficiència tècnica dels webs, implementant mecanismes de millora necessaris per optimitzar-ne el rendiment, l'escalabilitat i la seguretat.

Les prestacions que ha d'assumir l'empresa contractista com a part dels serveis de manteniment tècnic evolutiu seran les següents:

- Diagnòstic del sistema.
- Avaluació de la planificació d'actuacions tècniques correctives.
- Atenció a les peticions de manteniment.
- Valoració dels recursos necessaris.
- Disseny funcional de la solució.
- Disseny de les proves funcionals.
- Disseny tècnic.
- Desenvolupament del programari.
- Manteniment del reservori de codi i control de versions.

- Disseny i execució de proves unitàries.
- Disseny i execució de proves d'integració a tots els entorns.
- Disseny i execució de proves de càrrega a l'entorn de preproducció.
- Actualització de la documentació tècnica i funcional.
- Documentació de protocols d'implantació.
- Documentació de manuals d'usuari.
- Propostes per la millora continuada en matèria d'usabilitat, disseny gràfic, i sobretot rendiment, escalabilitat i seguretat.
- Millores: es refereix a la millora periòdica de l'aplicació per evitar-ne l'obsolescència funcional i millorar els seus serveis, usabilitat i posicionament en optimització de motors de cerca (SEO) i en entorns de cerca basats en intel·ligència artificial (GEO), així com implementar millores limitades / menors. Les millores que requereixin més de 2 dies es designaran com a "petits desenvolupaments" en lloc de "Millores".
- Prestacions adaptatives: revisió, proves i possibles ajustaments menors de serveis com a conseqüència de canvis en l'entorn (canvis / actualitzacions del sistema operatiu, maquinari, explorador d'Internet, etc.) o reordenacions de l'estructura de navegació del web.
- Creació de nous apartats, adaptacions i modificacions del web. Pot incloure tasques de conceptualització, disseny i programació.
- Adaptació de mòduls i *widgets* utilitzats al web.
- Adaptació de materials originals de campanyes municipals per reproduir-los al web.
- Desenvolupament d'infografies per integrar-les al web.
- Manteniment actualitzat tècnicament el gestor de continguts i tots els mòduls o elements que en depenguin per garantir la seva seguretat i funcionament.
- Adaptació del web a nous requeriments legals, de qualitat i servei establerts.

En relació amb l'actualització tecnològica, l'adjudicatària haurà de mantenir actualitzats, d'acord amb els criteris i calendaris que estableixi l'Ajuntament, el gestor de continguts, els seus components, perfils, mòduls i altres elements dependents, i haurà de revisar la compatibilitat del codi personalitzat i de les configuracions existents sempre que es produeixin canvis de versió o nous requeriments tècnics o de seguretat.

Atesa la naturalesa pública i institucional dels webs i productes digitals objecte del contracte, el seu desenvolupament, manteniment i evolució hauran de tenir en compte, de manera expressa, la normativa i les directrius aplicables en matèria d'administració electrònica, transparència, reutilització de la informació del sector públic, accessibilitat, propietat intel·lectual, protecció de dades personals i resta de requeriments propis del canal web

municipal. Així mateix, tots els webs hauran d'incorporar i mantenir actualitzats els avisos legals i altres elements informatius o de compliment que corresponguin d'acord amb la normativa vigent i amb els criteris corporatius de l'Ajuntament de Barcelona.

3.2.4.3.- Suport funcional i tècnic

Aquest objectiu contempla el suport funcional i tècnic als equips tècnics implicats en l'administració, gestió i desenvolupament dels sistemes relacionats amb l'objecte d'aquest contracte. Aquesta assistència tècnica requereix d'habilitats d'interlocució amb usuaris i amb capacitats d'interpretar les implicacions tècniques i d'esforç que provenen d'àmbits de gestió (usuaris departamentals).

Les activitats que ha d'assumir l'empresa contractista com a part del servei de suport funcional i tècnic són les següents:

- Formació a usuaris a nivell tècnic (desenvolupadors, administradors, responsables de servei...).
- Assistència tècnica en l'ús de les funcionalitats desenvolupades en el àmbit web del contracte.
- Atenció a l'usuari pels canals telefònic, email, i presencial. Resolució de consultes i dubtes.
- Gestió de les incidències mitjançant una eina de *ticketing*.
- Gestió de les peticions d'evolució o incidències i la seva classificació i assignació segons tipologia i nivell d'urgència.
- L'empresa contractista haurà d'especificar tant l'horari d'atenció com els mecanismes de comunicació d'incidències i el seguiment de les mateixes. L'horari mínim ha de ser de dilluns a divendres de 9:00 a 19:00h.
- El temps de resposta màxim per a la gestió d'incidències serà de 8h hores en cas per incidències urgents i de 60 hores per a no urgents.

4.- Equip de treball

Per a la correcta execució de les prestacions objecte del contracte, l'empresa contractista haurà de disposar d'un equip de professionals amb la capacitat tècnica i l'experiència adequades per garantir la qualitat del servei.

A aquests efectes, l'empresa contractista haurà d'adscriure al contracte, com a mínim, els perfils professionals que s'indiquen a continuació, amb les funcions i requisits que s'estableixen en el present Plec. L'assignació dels perfils haurà de permetre donar cobertura a totes les prestacions previstes, d'acord amb els objectius, els terminis i les prioritats que estableixi l'Ajuntament de Barcelona.

L'empresa contractista serà responsable de l'organització interna de l'equip i de la distribució de les tasques entre els diferents perfils, sense perjudici de les funcions de supervisió i coordinació que corresponguin a la persona responsable del contracte per part de l'Ajuntament.

L'equip adscrit al contracte haurà d'incloure, com a mínim, els perfils professionals següents, sense perjudici que l'adjudicatària pugui proposar perfils addicionals si ho considera necessari per a la correcta prestació del servei:

- Cap de projecte tècnic
- Dissenyador/a Web
- Programador/a web Sènior
- Programador/a web Junior

4.1.- Descripció del perfils requerits

Perfil	Funcions principals	Requisits mínims
Cap de projecte tècnic	Interlocució principal del proveïdor amb l'Ajuntament. Coordinació de totes les tasques del contracte. Responsabilitat tècnica del projecte i de l'anàlisi funcional de les solucions aportades.	Titulació universitària en l'àmbit tècnic, amb un mínim de 5 anys d'experiència en funcions similars
Dissenyador web	Responsabilitat del disseny, la línia gràfica i l'experiència d'usuari dels productes digitals	Cicle formatiu de grau superior o titulació universitària en disseny gràfic o creació digital, amb un mínim de 4 anys d'experiència en funcions similars
Programador web sènior	Desenvolupament i execució de les tasques tècniques	Cicle formatiu de grau superior o titulació universitària en l'àmbit tecnològic / informàtic, amb un mínim de 4 anys d'experiència en funcions similars
Programador web júnior	Suport en el desenvolupament i execució de les tasques tècniques	Cicle formatiu de grau superior o titulació universitària en l'àmbit tecnològic / informàtic, amb un mínim de 2 anys d'experiència en funcions similars

Atesa la naturalesa del contracte, que implica la redacció, revisió, gestió i publicació de continguts destinats a la ciutadania, així com la interlocució habitual amb equips municipals i la necessitat de garantir la qualitat lingüística dels productes digitals, es requereix que **tots els perfils adscrits disposin, com a mínim, d'un nivell C1 de català**, d'acord amb els nivells oficials de certificació.

L'Ajuntament requerirà **la substitució immediata** de la persona que executa el contracte si aquesta no realitza les seves funcions d'acord al que s'estableix en aquest PPT. En el cas de la substitució de qualsevol perfil adscrit al contracte s'haurà de realitzar per un altre professional de qualificació i experiència equivalents o superiors, garantint en tot moment la continuïtat del servei i prèvia comunicació a l'Ajuntament.

4.2.- Formació i reciclatge

El dinamisme de l'ecosistema tecnològic dels entorns web exigeix una actualització constant de coneixements i de competències tècniques. Aquesta ràpida evolució dels entorns tecnològics provoca un augment de la complexitat en les organitzacions que es veuen obligades a crear noves relacions i interaccions. El pla de formació ha de contemplar aspectes competencials que donin resposta a la complexitat de relació entre els diferents agents que estan implicats en el projecte. Són especialment rellevants en aquest sentit, les activitats formatives en **accessibilitat, llenguatge inclusiu i perspectiva intercultural**.

L'empresa contractista ha de formar i reciclar les persones que executin el contracte. La durada mínima de la formació anual serà de 20 hores i ha d'estar relacionada amb l'objecte del contracte, igualtat de gènere, accessibilitat i/o perspectiva intercultural.

L'empresa contractista presentarà els certificats de la formació de les persones que executen el contracte anualment i/o a requeriment de la persona municipal responsable del contracte.

5.- Mitjans i recursos tecnològics

Per a la prestació del servei requerit, l'empresa contractista emprarà els recursos tècnics necessaris que, com a mínim, seran els següents:

- Equip informàtic per a cada membre de l'equip dedicat al projecte:
 - Ordinador de sobretaula o portàtil amb connexió a Internet i aplicacions d'ofimàtica.
 - Equip de videoconferència.
 - Programari i llicències necessàries per desenvolupar les tasques encomanades: Al llarg de l'execució del contracte l'adjudicatària s'encarregarà d'aplicar les actualitzacions necessàries a aquest programari i/o de substituir-lo per alternatives millors per tal de prestar el servei adequadament d'acord amb l'evolució de la tecnologia.
- Telefonia
 - Telefonia: línia telefònica, així com a dispositius mòbils per a tots els membres de l'equip.
- Correu electrònic

- Tots els membres de l'equip dedicat al projecte hauran de disposar de correu electrònic per poder-se comunicar amb l'Ajuntament.

La integració de nous mitjans i recursos tecnològics complementaris, que contribueixin a la millora de l'execució del servei (aplicacions de gestió, qualitat, desenvolupament de programari...) proposada per la contractista a la Proposta metodològica relativa al model d'organització, planificació, seguiment i execució del servei serà valorada per l'Ajuntament i es podran incorporar les millores detectades en l'execució del contracte.

6.- Planificació del projecte

L'empresa contractista presentarà abans dels 30 dies posteriors a la formalització del contracte la planificació dels serveis que, com a mínim, haurà de contenir:

Considerant que el contracte és de dos anys amb la possibilitat de prorrogar-lo per a un període màxim de dos anys, l'oferta només detallarà la planificació dels dos primers anys:

- Les principals fites ordenades en el temps
- Les activitats que formen part de cada fita
- Les relacions entre les activitats
- Perfils i dedicacions que intervenen en cada fita
- Terminis aproximats.

La planificació proposada distribuirà el total d'hores del projecte en dos àmbits de dedicació:

1. Distribució de les hores i recursos del projecte per respondre als objectius específics durant el temps de durada del contracte. Aquesta planificació es basarà amb els objectius específics descrits anteriorment.
2. Distribució de les hores i recursos del projecte per respondre de forma dinàmica a les necessitats que aplicaran les activitats específiques. L'empresa contractista proposarà un escenari hipotètic i proporcional de necessitats en base a l'ecosistema web objecte d'aquest contracte.

Les hores necessàries de servei que s'han previst durant l'execució del contracte són 4.650 h. A efectes de la previsió pressupostària, aquest és el càlcul horari previst per als perfils:

- 650 hores, Cap de projecte
- 1.700 hores, Dissenyador/a web
- 1.000 hores, Programador/a web sènior
- 1.300 hores, Programador/a web junior

7.- Metodologia

L'empresa contractista del servei proposarà una metodologia de treball en base als següents criteris metodològics que presentarà en un termini no superior a 15 dies:

- Es treballarà per projectes (definició d'objectius, dimensionament temporal, recursos humans i pressupost econòmic), elaborant un pla d'acció.
- Els membres de l'equip humà que aporti l'empresa s'integraran a l'equip de treball de cada projecte segons les necessitats particulars de cadascun.
- En cada projecte se'ls definirà el rol que han de desenvolupar.
- Es faran reunions de treball, tant per definir el projecte com per fer-ne el seguiment.
- S'informarà a la direcció de l'equip del projecte del progrés dels objectius, i tindran una visió general del treball que s'ha de portar a terme.
- Els projectes es plantejaran per objectius, i hi haurà terminis de lliurament de les diverses tasques que s'hauran de desenvolupar.

7.1.- Governança del servei

El Departament de Comunicació de la Gerència de Cultura, Educació i Cicles de Vida que impulsa aquest servei, per part de l'Ajuntament de Barcelona constituirà un Equip de Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona.

La coordinació i el seguiment de les activitats del servei es desenvoluparan en base als següents paràmetres:

- L'activitat objecte del contracte vindrà determinada pels objectius planificats en base a les necessitats a nivell de la Gerència, a nivell corporatiu, als evolutius i correctius que s'identifiquen en cada moment.

- La Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona tindrà la visió global de les propostes d'activitat, que un cop prioritzades constituïran la proposta del pla de treball.
- A l'inici del projecte i de comú acord entre totes les parts es determinaran els indicadors clau, la mètrica, els formats i els canals mitjançant els quals es formalitzarà el seguiment de les activitats objecte d'aquest contracte.
- S'establiran les mesures de coordinació i seguiment necessàries, per assegurar la correcta execució del contracte.

L'empresa contractista ha de:

- Assignar una persona que coordini els serveis objecte del contracte i que a la vegada faci les funcions de Responsable del servei de l'empresa contractista i d'interlocució amb la Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona.
- Identificar les necessitats a nivell evolutiu i correctiu.
- Valorar i proposar la planificació de les propostes d'activitat determinades per la Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona. Es determinaran els riscos i les mesures correctores.
- Mobilitzar els recursos necessaris per poder desenvolupar els objectius establerts per l'Ajuntament de Barcelona.
- Elaborar un pla de treball amb tota la informació necessària per desenvolupar i assolir els objectius planificats. Aquest pla de treball ha de contemplar totes les dimensions del projecte: objectius, cronograma, perfils assignats, dedicació, impacte econòmic en el pressupost, indicadors clau, recursos necessaris, requeriments funcionals i organitzatius, riscos, propostes preventives.
- Implementar un sistema d'informació per al seguiment detallat de l'activitat del servei. Aquest sistema d'informació gestionarà tota la informació econòmica, funcional, tècnica, organitzativa i qualsevol altre dimensió associada a l'activitat objecte d'aquest contracte, proporcionarà informació actualitzada i serà consultable per part de la Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona.
- Convocar les sessions de seguiment programades.
- Informar regularment de l'evolució dels diferents treballs vinculats al projecte. Aquesta evolució es basarà en una informació de caràcter tècnic, funcional, quantitatiu, qualitatiu i econòmic.
- Elaborar la documentació que determini la Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona: Informes d'activitat, resultats, incidències, propostes, indicadors de productivitat, evolució econòmica del contracte.
- Proposar anticipadament solucions als reptes que sorgeixin. Explorar, en base a l'experiència professional, altres àmbits tecnològics,

estratègics o funcionals per identificar respostes a problemes de l'ecosistema web objecte d'aquest contracte.

- Vetllar pel compliment dels termes del contracte.

La Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret d'ajustar aquest sistema de coordinació i seguiment sempre que ho consideri necessari i amb la finalitat de garantir el correcte desenvolupament del servei.

7.2.- Lloc i horari de prestació del servei

La prestació del servei es realitzarà a les dependències de l'empresa. L'empresa contractista habilitarà el sistema oportú per efectuar un seguiment telemàtic del projecte. Els tècnics es desplaçaran a les dependències municipals a requeriment de l'Ajuntament de Barcelona per assistir-hi a les reunions acordades. En tots els casos, dietes i despeses de desplaçament aniran a càrrec de l'empresa contractista.

El servei garantirà una franja de disponibilitat i atenció de l'equip de projecte de dilluns a divendres, de 9.00 a 19.00 hores (horari d'hivern UTC+1 i horari d'estiu UTC+2), sens perjudici que l'adjudicatària organitzi internament els horaris del seu equip per assegurar el compliment dels objectius, fites i terminis acordats amb l'Ajuntament.

L'empresa contractista ha de poder solucionar els problemes que puguin sorgir en qualsevol moment i dia de l'any amb caràcter d'urgència fora de l'horari establert anteriorment.

És necessari que les persones que executin el contracte puguin participar a les reunions que s'organitzin relacionades amb el projecte i atendre les consultes que sorgeixin durant la setmana laboral de dilluns a divendres.

L'Ajuntament avisarà amb antelació suficient de la convocatòria de reunions i establirà conjuntament amb l'empresa contractista quin serà l'horari d'atenció a l'Ajuntament, tenint en compte que en els dies de lliurament de projectes es pot requerir una dedicació de treball a temps complet.

7.3.- Temps de resposta davant incidències

S'estableix un temps màxim de resposta per a incidències de 8 hores en cas per incidències urgents i de 60 hores per a no urgents.

Tipus incidència	Descripció
Incidència urgent	Impacta de manera directa i negativament a serveis que estan en producció.
Incidència no urgent	Impacta de manera directa i negativament a sistemes que no estan en producció, però amb afectació directa al desenvolupament del projecte

L'empresa contractista ha de tenir un telèfon de contacte amb l'Ajuntament de Barcelona amb servei 24 hores set dies a la setmana.

L'Ajuntament, conjuntament amb l'empresa contractista, determinarà quines incidències tindran la consideració d'urgents o no urgents.

Tanmateix, s'estableix un temps de resposta per a peticions de servei sobrevingudes (que no tinguin la categoria d'incidències) **no superior a 5 hores**. S'entén per peticions sobrevingudes aquelles que formen part del projecte o de la seva millora i que no estaven incloses en el moment d'encarregar el projecte. Ex: incloure un nou apartat a una web que s'estigui fent nova.

7.4.- Idioma

Els continguts **dels productes web** finals seran en Català, Castellà i Anglès, en alguns casos, o les llengües que decideixi l'Ajuntament de Barcelona.

El **llenguatge de treball**, tant a nivell de reunions tècniques i de seguiment amb l'Ajuntament serà en català.

Els **informes de seguiment i la documentació** a lliurar es redactaran en català.

8.- Qualitat

El servei objecte d'aquest contracte, es desenvoluparà subjecte a un sistema de qualitat que preveu una diversitat de sistemes d'avaluació. L'objectiu d'aquest conjunt de sistemes se centra en aconseguir anticipar la detecció d'anomalies del servei i consensuar les correccions oportunes.

L'empresa contractista facilitarà el desplegament dels següents sistemes de qualitat:

- Monitoratge del desenvolupament del servei mitjançant eines específiques. Aquest sistema de monitoratge, en el cas d'utilitzar sistemes informàtics, anirà a càrrec de l'empresa contractista i, per tant, estarà exempt de costos afegits en el marc del projecte (costos de instal·lació, llicència, manteniment...).
- En el cas de detecció d'incidències que poden afectar a la qualitat de l'execució del servei, s'establirà un protocol d'actuació immediata. Aquest protocol contemplarà la comunicació de la incidència junt a les mesures correctores corresponents, a l'equip de direcció del projecte de l'Ajuntament Barcelona.

8.1.- Avaluació del servei

L'empresa contractista desenvoluparà amb la supervisió de l'equip de direcció del projecte de l'Ajuntament de Barcelona, els mecanismes necessaris per respondre als requeriments de qualitat.

S'avaluaran, sistemàticament, les següents dimensions del projecte:

1.- Compliment dels termes i objectius del contracte. L'empresa contractista establirà les mesures i recursos necessaris per respondre a la totalitat de requisits del contracte. Aquesta resposta ha de d'estar configurada en els termes de l'oferta presentada. Aquest plantejament pot ser ajustat de comú acord, entre l'empresa contractista i la Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona, per donar una millor resposta a les necessitats del projecte, sense perjudici de cap de les parts i mantenint el marc contractual del projecte.

2.- Model de gestió i execució del servei. El projecte es desenvoluparà mitjançant un model de gestió i una planificació aprovats per la Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona. El pla d'actuació establirà el marc de treball per l'acompliment dels objectius del projecte, amb els termes acordats. Aquest model de gestió ha de contemplar els mecanismes necessaris per assegurar:

- Compliment total d'objectius, recursos, actuacions i mitjans contractats en el marc del projecte.
- Puntualitat en el lliurament d'objectius i documentació.

- La idoneïtat de les mesures, recursos i competències aplicades en cada situació.
- Mesures d'eficiència i eficàcia en el desenvolupament del projecte
- Facilitar la interlocució i coordinació amb els diferents equips i entitats implicades en el projecte.
- Capacitat de resolució d'incidències i sobrevinguts de forma eficaç.
- Flexibilitat de reconfiguració del model de gestió i de la planificació, a les noves directrius acordades per totes les parts.
- Compliment de la planificació econòmica

3.- Resultats finals. Els productes i serveis resultants de l'objecte del contracte seran avaluats per comprovar la qualitat esperada a nivell estructural i funcional. L'empresa contractista, conjuntament amb l'equip de projecte de l'Ajuntament de Barcelona, identificarà els indicadors específics que determinaran l'acompliment satisfactori dels resultats del projecte. Aquests indicadors es definiran en un termini màxim de deu dies després del tancament de la corresponent planificació.

Sessions d'avaluació del servei. A discreció de la Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona, es realitzaran les sessions d'avaluació del servei. Aquestes sessions es poden adscriure a les reunions de seguiment del projecte.

En aquestes sessions d'avaluació del servei es tractaran:

- Seguiment del compliment dels termes i objectius del contracte
- Seguiment del Model de gestió i execució del servei.
- Seguiment resultats finals
- Incidències del projecte detectades per l'empresa contractista o la Direcció de projecte de l'Ajuntament de Barcelona.
- Correccions pertinents
- Anàlisi de l'impacte de les correccions sobre els recursos del projecte

8.2.- Auditoria i avaluació

L'Ajuntament de Barcelona podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada a l'empresa contractista.

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació, accés al

sistema de monitoratge i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, es donarà avís amb cinc setmanes d'antelació.

L'Ajuntament de Barcelona avaluarà periòdicament la qualitat del servei prestat en les àrees descrites en el plec de prescripcions tècniques i aquelles que formen part de la proposta de l'empresa contractista.

En el cas que es produïssin anomalies a la baixa en la qualitat de servei, l'equip de projecte de l'Ajuntament de Barcelona i de l'empresa contractista, establiran les mesures correctores per recuperar els índex de qualitat. En cas de produir-se anomalies a la baixa de forma reiterada, l'Ajuntament de Barcelona podrà impulsar mesures correctores conjuntament amb l'empresa contractista, amb l'objectiu de garantir el nivell de qualitat establert per aquest plec de prescripcions tècniques.

9.- Seguretat

L'empresa contractista o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions de l'Ajuntament de Barcelona durant l'execució del projecte.

9.1.- Gestió d'Incidències i pla de contingència

L'empresa contractista redactarà un pla de contingència per donar resposta a l'execució del contracte en circumstàncies sobrevingudes i de caràcter excepcional.

Aquest pla s'haurà de presentar al finalitzar el primer mes de contracte.

9.2.- Confidencialitat

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present

contracte, i a subministrar-la només a personal autoritzat per l'Ajuntament de Barcelona.

Qualsevol acció de difusió, comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei i als lliurables del projecte, haurà de ser informat i aprovat prèviament per l'Ajuntament de Barcelona.

L'Ajuntament de Barcelona podrà demanar la participació de l'empresa contractista en els esdeveniments o productes de difusió relacionats amb els lliurables del projecte, i l'empresa contractista podrà fer el mateix amb l'Ajuntament.

9.3.- Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs fets a l'empara d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia per part del client.

L'accés a la informació o productes protegits per la propietat intel·lectual necessaris per desenvolupar el treball no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon únicament a l'Ajuntament de Barcelona.

És voluntat de l'Ajuntament de Barcelona compartir amb altres administracions públiques els treballs i el coneixement desenvolupat. Aquesta cessió, entre institucions, es regularà mitjançant conveni de col·laboració.

9.4.- Dimensionament/gestió de capacitats

L'empresa contractista disposarà, durant la durada del contracte, del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

9.5.- Accés a la informació

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona, l'empresa contractista té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes pel responsable de l'arquitectura tecnològica de l'Ajuntament de Barcelona.

9.6.- Control d'accés

L'activitat desenvolupada, per l'empresa contractista, en els espais físics o remots de l'Ajuntament de Barcelona necessaris per desenvolupar el projecte, haurà de ser prèviament autoritzada per l'òrgan competent en matèria de Seguretat i Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Barcelona. L'Ajuntament de Barcelona no es fa responsable dels equips, propietat de l'empresa contractista, que s'hagin utilitzat en l'àmbit de les seves instal·lacions o en les connexions remotes, en el marc de l'objectiu del servei.

9.7.- Compartició de recursos

Amb l'objectiu de garantir la seguretat, qualsevol compartició de recursos tècnics (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada al Departament de Comunicació de la Gerència de Cultura, Educació i Cicles de Vida amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquest haurà d'aprovar.

L'empresa contractista utilitzarà, si s'escau, la xarxa, maquinari i/o programari propietat de Barcelona Innovació i Tecnologia de l'Ajuntament de Barcelona exclusivament per a l'ús o benefici de l'Ajuntament de Barcelona.

9.8.- Gestió del personal

Deures i obligacions del personal

El Responsable del Servei de l'empresa contractista durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa contractista està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat i la disponibilitat de la

informació de l'Ajuntament de Barcelona, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Responsable del Servei de l'empresa contractista, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El Responsable del Servei de l'empresa contractista haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament de Barcelona.

El Responsable del Servei de l'empresa contractista haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament de Barcelona, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Departament de Comunicació de la Gerència de Cultura, Educació i Cicles de Vida, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa contractista que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa contractista haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

Formació i conscienciació

L'empresa contractista realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.
- L'empresa contractista haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.
- L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'empresa contractista ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

9.9.- Protecció del lloc de treball

Lloc de treball buit

L'empresa contractista haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament de Barcelona. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

Bloqueig del lloc de treball

L'empresa contractista garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.

9.10.- Protecció d'equips

L'empresa contractista es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa contractista, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'empresa contractista que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades al responsable de l'arquitectura tecnològica de l'Ajuntament de Barcelona.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- Firewall habilitat, restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

Medis alternatius

L'empresa contractista garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

9.11.- Protecció de la informació

Neteja de documents

L'empresa contractista disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com succeeix quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'empresa contractista faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament de Barcelona, l'haurà de protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'empresa contractista.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
 - Correu no sol·licitat (*spam*)
 - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga
 - Codi mòbil de tipus *applet*.

L'empresa contractista establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

- Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple, per detectar casos de *malware* o *phishing*.

Si l'Ajuntament considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'empresa contractista un correu electrònic de l'Ajuntament el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa contractista i l'Ajuntament.

9.12.- Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'empresa contractista hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- Situar-se en ubicacions on s'eviti l'accés del públic general.
- Prevenir que les activitats o informació tractada siguin visibles o audibles des de l'exterior.
- Control d'accés físic a les instal·lacions. Es restringirà l'accés únicament a les persones identificades i autoritzades.

- Les visites hauran de registrar-se a l'entrada i sortida i hauran de ser supervisades per algun dels empleats autoritzats.
- Protecció física contra amenaces exteriors ambientals i accidents (incendi, inundacions, etc.).

10.- Productes a lliurar

Amb la planificació i periodicitat consensuada amb l'equip de direcció del projecte es procedirà al lliurament dels següents documents:

- **Documentació de seguiment.** Informes de seguiment, gestió i governança del projecte.
- **Documentació associada a l'administració i funcionalitats dels productes desenvolupats.** Especificacions tècniques d'administració, documentació tècnica de desenvolupament de programari, manuals d'usuari i altra documentació relacionada.
- **Documentació de les sessions formatives.** Material didàctic en qualsevol dels formats utilitzats.
- **Documentació i sistemes d'informació associats a la gestió de continguts.**
- **L'entorn de desenvolupament.** Programari font, entorns de treball, llibreries...
- **Entorn i productes de proves.**
- **Entorn i productes de producció.**

11.- Retorn del servei

El contractista ha de presentar, en el **termini mínim de 4 setmanes abans de finalitzar el contracte**, un Pla de Devolució del Servei, per quan finalitzi el contracte i la continuïtat del servei sigui assolida per una altra empresa contractista. Aquest Pla de Devolució del Servei contemplarà un termini màxim d'execució de dues setmanes.

Aquest pla haurà d'especificar com a mínim les següents qüestions:

- Requeriments generals:

- Cronograma d'actuacions.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixements i tecnologia, per tipus de serveis prestats.

- Mètodes previstos per fer la transferència de coneixements.
 - Mètodes previstos per fer la transferència de solucions i equips tecnològics propietat de l'Ajuntament de Barcelona.
 - Requeriments que cal fer al nou contractista per completar el traspàs de coneixements i tecnologia, per tipus de serveis.
 - Documentació tècnica que es lliurarà i terminis per fer-ho i, en cas que sigui necessari, planificació d'agendes per comentar els continguts de la documentació.
 - Fórmula de traspàs amb l'empresa o l'equip de tècnics involucrat.
 - Documentació per introducció de continguts
 - Una setmana de suport per dubtes, per telèfon o email posterior a la reunió de traspàs.
- Disseny:
- Màster i/o originals gràfics
 - Tipografies utilitzades
- Desenvolupament:
- Documentació tècnica: Amb el Funcional
 - Traspàs de l'usuari admin.
 - Backup de la bbdd i del codi font el dia de traspàs del projecte. (Ho faria BIT)
 - Llistat de mòduls/plugins del CMS:
 - Tipologies de continguts / camps
 - Taxonomies
 - Vistes /blocks
 - Rols d'usuaris
 - Theme aplicat
 - Actualitzacions pendents de seguretat
 - Parches a mòduls contribuïts aplicats i versió
 - Mòduls custom detallats.

A més de les activitats, eines o informació, que de comú acord entre l'Ajuntament i l'empresa contractista, s'acordin com a fonamentals per realitzar un retorn complet i segur del servei objecte d'aquest contracte.

A la data de la signatura electrònica,

Imma Santos Castilla, cap del Dep. de Comunicació.

Annex 1. Relació de webs gestionats des del Departament de Comunicació de la Gerència de Cultura, Educació i Cicles de Vida.

webs alta complexitat		Versió Drupal
Interculturalitat	https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/ca/inici	10
Joves de Barcelona	https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca	10
Infància	https://ajuntament.barcelona.cat/infancia/ca	7
Vacances d'estiu	https://www.barcelona.cat/vacances/ca	10
Persones Grans	https://ajuntament.barcelona.cat/personesgrans/ca	10
Educació	https://ajuntament.barcelona.cat/educacio/	10
webs complexitat mitja		
OAR*	https://ajuntament.barcelona.cat/oficina-afers-religiosos/	10
Consell d'Immigració	https://ajuntament.barcelona.cat/consell-municipal-immigracio/ca/	
Dones i feminismes	www.barcelona.cat/dones	10
Diversitat sexual i gènere	https://ajuntament.barcelona.cat/lgtbi/ca	7
Usos del temps	https://ajuntament.barcelona.cat/usosdeltemps/es	10
Consell de l'Educació de Barcelona**	https://ajuntament.barcelona.cat/consellescolarmunicipal/ca/	7
webs baixa complexitat		
Consell Municipal del Poble Gitano*	https://ajuntament.barcelona.cat/consell-municipal-poble-gitano/ca	10
Barcelona contra la soledat	https://ajuntament.barcelona.cat/presidencia-relacions-internacionals-educacio-salut-drets-humans-cicles-de-vida/ca/barcelona-contra-la-soledat	10
Oficina de l'ús del Català	https://ajuntament.barcelona.cat/presidencia-relacions-internacionals-educacio-salut-drets-humans-cicles-de-vida/ca/oficina-del-catala	10
Àrea	https://ajuntament.barcelona.cat/presidencia-relacions-internacionals-educacio-salut-drets-humans-cicles-de-vida/ca	10
Coneix les religions*	https://ajuntament.barcelona.cat/coneixlesreligions/	10

En el moment de la redacció d'aquests plecs:

*Interculturalitat està en fase de fusionar-se amb OAR, Coneix les religions, Consell Poble Gitano i Consell d'Immigració.

****Consell de l'Educació de Barcelona, que ara és de complexitat mitja, s'està treballant en fusionar-la dins la web d'Educació.**

Les webs que figuren en aquest llistat en versió Drupal 7 està previst que estiguin actualitzades a Drupal 10 o superior durant l'any 2026. La classificació dels webs segons el seu nivell de complexitat és merament orientativa i podrà variar durant la vigència del contracte d'acord amb les necessitats del servei i l'evolució de l'ecosistema web municipal. Així mateix, la informació inclosa en aquest annex podrà ser actualitzada durant la vigència del contracte per reflectir les modificacions que es produeixin en l'ecosistema web objecte del servei. L'empresa contractista haurà de mantenir aquesta informació actualitzada.