
**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS
SERVEIS DE GESTIÓ, MANTENIMENT, DINAMITZACIÓ I SUPORT TÈCNIC
DELS PORTALS CORPORATIUS I APLICACIONS MÒBILS DE LA FEDERACIÓ
DE MUNICIPIS DE CATALUNYA**

Maig 2026

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. CONSIDERACIONS GENERALS.....	4
CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4
A. Pàgina web de l'FMC.....	5
• Entorn públic de la web corporativa	6
• BackOffice de gestió de continguts	6
B. Codi de Règim Local	7
• PublicGest.....	7
• Pàgina web del Codi de Règim Local (codi.fmc.cat)	7
C. Gestor d'àmbits sectorials i els òrgans de participació (comissions.fmc.cat)	8
D. Butlletins electrònics o newsletter FMC (butlletins.fmc.cat)	9
E. Formació FMC (formació.fmc.cat)	9
• Entorn de gestió interna (BackOffice de formació)	9
• Integració amb la web corporativa	10
• Intranet d'usuaris de formació.....	10
• Entorn de gestió de proveïdors de formació (Perfil del contractant)	10
F. Gestor de grans esdeveniments i assemblees.....	11
G. Eina d'anàlisi de resultat electorals.....	11
• Funcionalitat del sistema	11
• Fases d'utilització del sistema.....	11
H. Servei Info Europa (SIE)	12
• Estructura i classificació de continguts	12
• Publicacions associades	12
• Formulari d'assessorament i orientació.....	13
I. Portal de transparència , Perfil del contractant, Banc de Bones Pràctiques, Focus d'Innovació Local, revista.	13
J. Servei privat de Cloud Storage.....	13
K. Servei de Hosting	13
CLÀUSULA 3. PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	13
A. Manteniment i millora continuada de sistemes	14

B. Delimitació de les actuacions.....	16
C. Suport Tècnic i operatiu.....	17
CLÀUSULA 4. SLA i Disponibilitat del servei	19
A. Acords de nivell de servei (SLA).....	19
B. Gestió d'incidències	20
C. Seguiment i control dels SLA.....	20
CLÀUSULA 5. INFRAESTRUCTURA TECNOLÒGICA DELS SERVEI	20
A. Servidors	20
B. Requeriments de seguretat	21
• Mesures de seguretat de la infraestructura i dels sistemes de gestió 21	
• Auditories i Acord de nivell de servei (SLA)	22
CLÀUSULA 6. EQUIP DE TREBALL I DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PER LES EMPRESES LICITADORES.....	22
CLÀUSULA 7. DURACIÓ	22
CLÀUSULA 8. PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI.....	22
CLÀUSULA 9. SEGUIMENT I CONTROL	23
CLÀUSULA 11. MODEL ECONÒMIC DEL SERVEI FORMA DE PAGAMENT.....	24
CLÀUSULA 12. CONFIDENCIALITAT, SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.....	25
CLÀUSULA 13. PROPIETAT DE LA INFORMACIÓ	25
CLÀUSULA 14. RESPONSABILITAT DEL CONTRACTISTA	25
CLÀUSULA 15. OMISSIONS DELS PLECS	26

CLÀUSULA 1. CONSIDERACIONS GENERALS

La Federació de Municipis de Catalunya (FMC) actua com el principal canal de comunicació i publicació de continguts per als seus ens locals adherits.

Els portals corporatius de l'FMC són el punt central de comunicació i difusió de les activitats de l'FMC envers els seus associats, llurs empleats públics, la resta d'administracions públiques de Catalunya i també la ciutadania en general. Les planes web corporatives són el mitjà pel qual l'FMC presenta, ofereix i presta els seus serveis.

Actualment, l'entitat gestiona una infraestructura complexa de portals web i aplicacions que requereixen un servei integral de gestió, manteniment, dinamització i suport tècnic per garantir la seva interacció amb els associats i la ciutadania.

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present plec la contractació promoguda per l'FMC, consistent en la prestació del servei integral de gestió, manteniment, evolució, dinamització i suport tècnic dels sistemes digitals i dels portals corporatius i aplicacions mòbils de l'FMC, tant els existents en l'actualitat com els que es puguin instal·lar o configurar amb posterioritat per a l'evolució del sistema.

L'objectiu és garantir la continuïtat operativa, la disponibilitat, la seguretat, la coherència funcional i l'adequació permanent dels sistemes digitals que donen suport a l'activitat ordinària de l'FMC, tant en la seva dimensió pública de publicació i comunicació com en la seva dimensió interna de gestió, administració i explotació de dades.

El servei ha de garantir que l'FMC continuï disposant d'eines autònomes i escalables que li permetin:

- Mantenir els portals actualitzats a nivell visual, d'accessibilitat i funcionalitat.
- Gestionar els continguts mitjançant el sistema unificat ja existent.
- Assegurar la transparència i la relació amb els associats mitjançant les integracions actuals (APIs de xarxes socials, etc.).
- Garantir el compliment constant de la legislació vigent (LOPD, RGPD, accessibilitat i transparència).
- Mantenir l'entorn segur mitjançant auditories i procediments estandarditzats.

- Estandarditzar i procedimentalitzar de tot el relacionat amb la comunicació en tots els seus àmbits d'actuació.
- Operar de forma eficaç en l'entorn multisite disponible.

El servei es configura com una prestació continuada i integrada, que inclou el conjunt d'actuacions necessàries per assegurar el correcte funcionament, manteniment, suport i millora continuada dels sistemes digitals existents.

Aquesta prestació no es limita a la resolució d'incidències puntuals ni al manteniment correctiu estricte, sinó que incorpora un model de millora continuada orientat a adaptar els sistemes a les necessitats operatives de l'FMC al llarg del temps.

En aquest sentit, el servei haurà d'integrar de forma inherent:

- El manteniment funcional i tècnic dels sistemes
- Suport als usuaris i responsables funcionals de les eines
- Adaptació i ajust dels sistemes existents
- Millora progressiva de funcionalitats dins del marc tecnològic i funcional implantat
- La infraestructura tecnològica necessària per al funcionament dels serveis descrits

El servei es dirigirà al conjunt de plataformes, aplicacions, portals web, integracions i serveis tecnològics que conformen l'ecosistema digital de l'FMC. Aquest ecosistema s'ha desenvolupat de manera progressiva, amb diferents eines especialitzades, però manté una lògica de funcionament integrada i una dependència operativa comuna.

A continuació es descriuen els principals sistemes i entorns que s'inclouen en el servei:

A. Pàgina web de l'FMC

La pàgina web de l'FMC és el principal canal de comunicació i publicació de continguts que fa servir l'FMC per relacionar-se amb els seus associats.

Aquesta web és l'aparador de les diferents plataformes i serveis de l'FMC (Portal de transparència, Perfil del contractant, Àmbits, Òrgans de Participació, Banc de Bones Pràctiques, Focus d'Innovació Local, Revista, Fitxer dels Ajuntaments, Codi de Règim Local, Butlletins, Serveis jurídics,...).

L'entorn no es limita a una funció merament informativa, sinó que actua com a plataforma central de difusió i organització dels continguts generats per l'FMC, integrant tant informació corporativa com serveis, publicacions, agenda, notícies i accessos a eines específiques.

- *Entorn públic de la web corporativa*

La part pública de la web és l'espai visible de relació amb associats, ens locals, personal tècnic, càrrecs electes i ciutadania, i permet la consulta estructurada dels diferents continguts publicats per l'FMC.

Aquest entorn inclou, entre d'altres:

- Continguts corporatius i institucionals
- Notícies i actualitat
- Agenda d'activitats
- Formació
- Publicacions
- Accés a serveis especialitzats
- Portal de transparència i informació pública
- Accés a entorns externs o integrats relacionats amb l'activitat de l'FMC com el Codi de Règim Local, els butlletins o el Servei Info Europa.

La web actua, per tant, com a aparador i punt d'entrada dels diferents serveis digitals de l'FMC.

- *BackOffice de gestió de continguts*

La web es recolza en un sistema intern de gestió de continguts estructurat per permetre que la informació publicada mantingui criteris homogenis de catalogació, relació i presentació.

Aquest BackOffice es basa en un model unificat de continguts, de manera que els diferents elements publicables comparteixen una estructura comuna que en facilita la compatibilitat, classificació i reutilització.

Així, el sistema permet gestionar continguts a partir d'una estructura base comuna, integrada per camps i elements com ara Títol, subtítol, descripció, imatges, vídeos, enllaços, etiquetes o categories, documents associats i metadades de classificació.

Aquesta estructura comuna permet que continguts de naturalesa aparentment diversa puguin ser tractats de manera homogènia dins del sistema. Això facilita que una notícia, una publicació o qualsevol altre element publicable es pugui administrar dins del mateix model funcional, adaptant-ne únicament la presentació o els camps específics necessaris.

La principal tasca és donar suport a les diferents persones responsables de cadascun d'aquests serveis de la Federació, en l'administració de continguts, ja sigui per administrar una notícia o novetat, penjar un contingut a la web, incorporar documents o imatges, gestionar esdeveniments a l'agenda....

- El manteniment inclou qualsevol ajust sobre el contingut i funcions existents:
- Gestor de Continguts
- Pàgina Principal
- Retocs sobre elements fixes (imatges, logotips, àrees de treball)
- Gestió de Novetats i Tipus de Novetats
- Portal de Transparència i tots els seus apartats
- Municipis
- Servei Info Europa
- Pàgines de presentació (Salutació, Qui som?, Estatuts, Ens Adherits, Òrgans de govern, Portal de Transparència, Organització, Estructura, Àmbits,...)
- Agenda

A més de qualsevol altre tipus de suport i ajuda que sigui necessari, entre ells: administració de continguts, resolució d'incidències, recuperació de dades...

A part del suport als usuaris, durant l'any caldrà realitzar millores i adaptacions en el funcionament de la pàgina web en virtut de les necessitats dels usuaris.

B. Codi de Règim Local

El Codi de règim local és la integració de dues eines, una eina de gestió de continguts –PublicGest- i una pàgina web (codi.fmc.cat), de les quals es fa el manteniment:

- *PublicGest*

PublicGest és l'eina de gestió de continguts utilitzada per a la importació, estructuració i administració de la normativa, permetent integrar textos legals publicats al BOE o al DOGC i organitzar-los de manera estructurada en formats com Llei, Títol, Capítol, Article o equivalents.

Entre les funcionalitats principals d'aquesta eina es troben:

- Cerca avançada de continguts
- Gestió documental i control de canvis
- Gestió de concordances entre articles i disposicions
- Exportació de continguts per a publicacions en formats d'edició o impressió
- *Pàgina web del Codi de Règim Local (codi.fmc.cat)*

Aquesta web mostra la informació administrada des del programa PublicGest que, a través d'un sincronisme entre servidors, manté la informació al dia. Disposa d'un cercador intel·ligent que permet buscar la informació de forma molt granular. Des de la seva administració de continguts es gestionen les novetats i els usuaris dels ens adherits de l'FMC, que serveixen de base per

els accessos a totes les altres plataformes. La informació legal és pública, i els usuaris validats poden gaudir del valor afegit de les concordances o enllaços entre els diferents articles de les lleis. Caldrà donar suport recurrent a la persona gestiona la pàgina, per incidències i ajustos.

Les funcionalitats més rellevants del portal inclouen:

- Cerca avançada de paraules o expressions dins del conjunt normatiu
- Concordances entre articles i disposicions relacionades
- Exportació total o parcial del contingut en formats com Word

C. Gestor d'àmbits sectorials i els òrgans de participació (comissions.fmc.cat)

Aquesta pàgina web gestiona les inscripcions als diferents àmbits sectorials i òrgans de participació i connecta a la home de l'FMC.

L'accés web al gestor és el següent: *comissions.fmc.cat*.

Els àmbits sectorials s'organitzen en diferents comissions i grups de treball. A partir dels diferents Departaments de la Generalitat es creen els òrgans de participació on hi ha càrrecs polítics i tècnics, identificant les figures de titular i Suplent.

Manteniment tècnic del gestor d'àmbits i òrgans de participació: manteniment del gestor web, (*comissions.fmc.cat/adminweb*), suport a l'entitat, informes i llistats en -formats PDF i Excel- i exportació per enviar comunicats, control d'assistència a les reunions. Aquest Gestor facilita la organització i el control dels integrants dels diferents àmbits, permet fer comunicats, administrar càrrec polítics i tècnics, etc...

La funcionalitat inclou, entre d'altres:

- Creació, modificació i eliminació d'Àrees
- Gestió de presidents, vicepresidents, permanents, tècnics i figures associades
- Administració de consells tècnics assessors
- Exportació de llistats en formats diversos
- Emissió de comunicats
- Gestió d'òrgans de participació vinculats a departaments de la Generalitat
- Cerques per persona, entitat, àmbit o historial de comunicats

Vinculació amb la pàgina web de FMC:

Com en la resta d'eines de l'FMC, el contingut administrat en aquesta eina de gestió, està enllaçat amb la pàgina web, per exemple, en la web hi ha el formulari on els càrrecs polítics i els càrrecs tècnics dels ens locals s'inscriuen a les diferents àrees sectorials que estan interessats, aquestes inscripcions queden registrades dins de l'eina.

D. Butlletins electrònics o newsletter FMC (butlletins.fmc.cat)

El servei inclou el manteniment i suport del sistema de gestió i publicació de butlletins de l'FMC.

Actualment, l'enviament de butlletins es realitza mitjançant plataformes externes, mentre que aquest sistema s'encarrega de la seva adaptació i publicació en entorn web.

En aquest sentit, el sistema permet:

- Creació i gestió de butlletins en entorn de backoffice
- Incorporació de continguts provinents de plataformes externes
- Publicació i consulta dels butlletins
- Gestió de l'històric de publicacions

Manteniment i suport tècnic del gestor de butlletins. Es tracta d'un gestor específic de newsletters que treballa vinculat a Mailchimp, que és una plataforma per l'enviament massiu dels Butlletins setmanals que s'envien per correu electrònic a les persones subscrites a la Federació.

E. Formació FMC (formació.fmc.cat)

La plataforma de formació de l'FMC inclou, d'una banda la Intranet de cursos i seminaris i, d'altra banda, un gestor complet que permet l'administració del cicle formatiu.

Aquest gestor permet, entre d'altres, la gestió de continguts dels cursos, el control d'inscripcions, assistències, qüestionaris, certificats i comunicacions amb els inscrits, així com, alimenta la informació pública que es mostra en l'apartat de Formació dins de la web de la Federació de municipis.

Aquest sistema es basa en una arquitectura integrada amb tres components principals, interconnectats entre si:

- ***Entorn de gestió interna (BackOffice de formació)***

Correspon a l'eina de gestió interna des de la qual es defineixen i administren les activitats formatives.

Aquest entorn permet, entre d'altres funcionalitats:

- Creació i gestió de cursos i seminaris Configuració de continguts formatius
- Gestió d'inscripcions i participants
- Control d'assistències
- Gestió de qüestionaris i proves d'avaluació
- Generació i emissió de certificats
- Explotació de dades associades a les activitats formatives

Aquesta eina constitueix el nucli operatiu del sistema de formació.

- ***Integració amb la web corporativa***

El sistema de formació es troba integrat amb la web corporativa de l'FMC, mitjançant l'apartat públic de formació, que permet la difusió de l'oferta formativa.

Aquest entorn públic permet consultar:

- Programa dels cursos i seminaris
- Dona accés als processos d'inscripció
- Agenda d'activitats formatives
- Apartat Multimèdia (Vídeos i fotos i accés a videoconferències)
- Històric de cursos
- Publicacions de Formació

Aquesta integració garanteix la coherència entre la gestió interna i la comunicació externa de l'activitat formativa.

- ***Intranet d'usuaris de formació***

De recent creació, el sistema incorpora una intranet específica per als usuaris, accessible a través del portal de formació, que permet la gestió individualitzada de la seva activitat formativa.

Aquest entorn permet als usuaris:

- Gestionar les seves inscripcions
- Consultar els cursos en què participen
- Accedir als certificats
- Realitzar qüestionaris o proves d'avaluació
- Consultar l'històric formatiu

Aquest espai constitueix un element clau en la digitalització dels processos formatius i en la millora de l'experiència dels usuaris.

- ***Entorn de gestió de proveïdors de formació (Perfil del contractant)***

El sistema de formació incorpora un entorn específic orientat a la gestió de proveïdors externs de continguts formatius, accessible mitjançant el perfil del contractant de formació.

Aquest entorn permet als tercers interessats en impartir formació a la FMC disposar d'un espai per:

- Registrar-se com a entitat proveïdora
- Presentar propostes formatives
- Gestionar i fer el seguiment de les seves ofertes
- Consultar l'estat de les propostes presentades

Aquest sistema facilita la relació amb proveïdors externs, assegurant un procés estructurat i garantir la traçabilitat en la gestió de les activitats formatives.

F. Gestor de grans esdeveniments i assemblees

Quan l'FMC organitza actes amb una gran afluència d'assistents, necessita d'un control de presència que sigui àgil i fàcil d'utilitzar, aquest gestor permet aquestes dues coses aportant simplicitat en la gestió dels inscrits i, sobre tot, la facilitat a l'hora del control de presència. La eina permet gestionar dos (2) tipus d'actes: conferències i assemblees.

El servei inclou el manteniment i suport de les funcionalitats utilitzades per gestionar grans actes, jornades, conferències i assemblees de l'FMC, especialment quan hi ha una elevada afluència d'assistents i cal un control d'accés àgil.

Aquest entorn permet, entre d'altres:

- Importar i exportar llistats d'inscrits
- Gestionar altes, baixes i modificacions d'assistents
- Enviar comunicacions i acreditacions amb codis QR
- Controlar accessos i assistència
- Gestionar vot ponderat i acreditacions específiques en el cas d'assemblees

G. Eina d'anàlisi de resultat electorals

Un cop cada quatre (4) anys l'FMC, a partir dels resultats electorals de les eleccions municipals ha de extreure una informació estructurada, ponderant el vots de cada entitat segons el color polític guanyador del consistori.

El servei inclou el manteniment i suport de l'eina d'anàlisi de resultats electorals, utilitzada per la Federació de Municipis de Catalunya en el context de les eleccions municipals.

Aquesta eina permet obtenir una visió estructurada de la composició política dels ens locals i determinar l'equilibri de representació dins de la Federació, en funció dels resultats electorals i del pes poblacional de cada municipi.

- *Funcionalitat del sistema*

El sistema permet:

- Associar els resultats electorals als municipis corresponents
- Agrupar i normalitzar les diferents denominacions de partits polítics
- Ponderar els resultats en funció del nombre d'habitants de cada municipi
- Generar informes estructurats sobre la composició política resultant
- *Fases d'utilització del sistema*

L'ús de l'eina es concentra en el període electoral, però implica un conjunt d'actuacions intensives abans i després del procés electoral.

a) Preparació prèvia al procés electoral

En el període anterior a les eleccions, es realitzen les tasques de configuració i preparació del sistema, conjuntament amb les persones responsables de la FMC.

b) Tractament posterior als resultats electorals

Un cop disponibles els resultats, es realitzen les tasques de càrrega i explotació de la informació.

c) Ajustos derivats de pactes post-electorals

El sistema permet ajustar els resultats en funció dels acords de govern que es produeixen després de les eleccions.

Aquest procés és essencial per determinar la representació efectiva, ja que els resultats inicials poden veure's modificats pels pactes entre formacions polítiques.

H. Servei Info Europa (SIE)

El servei inclou el manteniment i evolució del mòdul del Servei Info Europa (SIE), integrat dins de la web corporativa de la Federació de Municipis de Catalunya, però amb una operativa i estructura funcional pròpia.

Aquest mòdul dona suport a un servei especialitzat, coordinat amb equips externs, amb necessitats específiques en la gestió i classificació de continguts d'àmbit europeu amb impacte local.

Tot i disposar d'una operativa pròpia, el mòdul es troba plenament integrat dins del sistema de gestió de continguts de la web corporativa, mantenint la coherència amb el model global de publicació.

- *Estructura i classificació de continguts*

El mòdul disposa d'una estructura pròpia de categorització de la informació, orientada a facilitar l'accés i consulta dels continguts especialitzats.

Concretament, els continguts es classifiquen en diferents tipologies, entre les quals destaquen:

- Notícies del Servei Info Europa
- Convocatòries d'interès europeu
- Recursos i documentació especialitzada

Aquesta estructura permet una gestió diferenciada dins del model global de continguts de la web, mantenint alhora la coherència amb la resta del sistema.

- *Publicacions associades*

El mòdul incorpora la gestió de publicacions específiques vinculades al servei, com és el cas de l'Observatori de les polítiques europees amb impacte local.

Aquestes publicacions segueixen el model general de publicació de la web, però amb una classificació i gestió adaptades a les necessitats del Servei Info Europa.

- *Formulari d'assessorament i orientació*

El sistema inclou un formulari específic per a la sol·licitud d'assessorament i orientació, que permet canalitzar consultes relacionades amb l'àmbit europeu.

Aquest formulari constitueix un element funcional clau del servei, ja que permet:

- Recollir consultes d'ens locals i usuaris
- Canalitzar les demandes cap als equips responsables
- Estructurar la informació per al seu tractament posterior

I. Portal de transparència , Perfil del contractant, Banc de Bones Pràctiques, Focus d'Innovació Local, revista.

J. Servei privat de Cloud Storage

El servei inclou un entorn privat de compartició i emmagatzematge de documents en el núvol, orientat a l'ús intern de l'FMC, que permet compartir arxius, posar restriccions d'accés i facilitar la gestió segura de documents.

K. Servei de Hosting

Totes aquestes eines web de l'FMC estaran ubicats en servidors en el núvol mitjançant un títol d'utilització vàlid a càrrec exclusiu de l'adjudicatari, que assumirà íntegrament el seu cost i que haurà de complir amb totes normes definides en la Llei 34/2002, de 11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

CLÀUSULA 3. PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei es prestarà de forma continuada, mitjançant un model de suport operatiu i tècnic que ha de combinar l'atenció a incidències i consultes, el manteniment dels sistemes, l'execució d'ajustos i adaptacions i la realització de millores dins del marc funcional existent.

Les actuacions es duran a terme de forma coordinada amb els responsables de cada àrea de l'FMC, en funció de les necessitats operatives que es vagin generant.

El contracte busca complir amb els següents objectius estratègics:

- Garantia de l'entorn multisite per a la gestió centralitzada de diversos dominis.
- Compliment rigorós de la legislació vigent (LOPD, RGPD i accessibilitat digital).

L'adjudicatari haurà d'assumir les funcions següents:

- **Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu:** Inclou qualsevol ajust sobre continguts, funcions existents i restabliment en el menor termini tècnicament possible del servei en cas de caiguda.
- **Suport a l'administració de continguts:** Ajuda tècnica als responsables dels serveis de l'FMC per penjar notícies, documents, imatges i gestió de l'agenda.
- **Gestió d'inscripcions i òrgans:** Manteniment del gestor d'àmbits sectorials i òrgans de participació (comissions.fmc.cat), incloent-hi el control d'assistència i llistats.
- **Suport logístic-informàtic:** Presència i assistència abans, durant i després de grans esdeveniments o sessions de formació (control de codis QR, certificats i qüestionaris).
- **Anàlisi de dades:** Eina d'anàlisi de resultats electorals municipals cada quatre anys.

Queden exclosos del servei ordinari els nous desenvolupaments o millores substancials que impliquin un replantejament complet de les funcionalitats existents.

A. Manteniment i millora continuada de sistemes

El servei inclourà el manteniment i la millora continuada dels sistemes existents, entesos com el conjunt d'actuacions necessàries per garantir la seva correcta operativa, estabilitat i adequació funcional al llarg del temps, així com el suport als usuaris en l'ús habitual de les eines, entre d'altres:

- Resolució d'incidències tècniques o funcionals
- Reinici de serveis i comprovacions operatives
- Canvis menors de text o configuració
- Suport en publicació de continguts
- Manteniment de servidor i serveis associats
- Gestió de còpies de seguretat
- Manteniment de certificats SSL i serveis relacionats
- Correcció d'errors existents
- Suport tècnic a usuaris

A continuació s'enumera una llista del tipus d'actuacions que hauran de quedar incloses, amb un exemple per facilitar la comprensió i l'abast:

a) **Incorporació de funcionalitats de petit abast dins dels sistemes existents**

Actuacions consistents en l'ampliació funcional limitada d'eines ja implantades.

Formació: gestió d'usuaris amb necessitats especials dins dels sistemes existents

b) Canvis funcionals

Actuacions orientades a modificar o ampliar comportaments dels sistemes en funció de noves necessitats.

Formació: administració de formació: incorporació de funcions associades als usuaris inscrits

c) Ajustos d'usabilitat

Actuacions destinades a millorar l'experiència d'usuari i la utilització dels sistemes.

Web FMC: conversió del Banc de Bones Pràctiques de pàgina web a publicació estructurada

d) Nous camps, filtres i lògiques

Actuacions sobre l'estructura de la informació i el seu tractament.

Formació: incorporació del camp "càrrec" en formularis i taules d'usuaris

e) Canvis de formularis

Actuacions sobre formularis existents per adaptar-los a noves necessitats.

Web FMC i Àrees sectorials: modificació de camps i estructura del formulari d'inscripció a les Àrees

f) Canvis de circuits

Actuacions que impliquen ajustos en fluxos de treball o processos operatius.

Formació: canvi en la normativa o regla de permís per a la inscripció d'un alumne que no ha assistit al curs anterior

g) Adaptacions normatives o operatives

Actuacions necessàries per garantir el compliment normatiu o adaptar-se a canvis interns.

Web FMC: adaptació de l'avís legal, política de privacitat i política de cookies

h) Millores d'informes i exportacions

Actuacions orientades a facilitar la gestió i explotació de la informació.

Formació: millores en certificats de formació o exportacions Excel d'usuaris del Codi de Règim Local

i) Integracions amb sistemes i serveis existents

Actuacions per millorar la interconnexió entre plataformes.

integració amb l'APP de la Federació

integració dels butlletins amb plataformes d'enviament de correu

j) Adaptacions de backoffice i eines internes

Actuacions sobre entorns de gestió interna.

Codi de Règim Local: còpia i adaptació del Codi per a la preparació de noves edicions del llibre

k) Millores de gestió interna

Actuacions orientades a optimitzar la gestió operativa.

Àrees sectorials: vinculació del formulari de registre d'àrees amb l'eina de gestió d'àrees sectorials

l) Ajustos de disseny funcional

Actuacions sobre el disseny funcional dels sistemes.

Formació: creació de nous tipus de cursos desglossats per mòduls en comptes d'edicions dins del sistema de formació.

m) Noves opcions dins dels sistemes existents

Actuacions consistents en l'ampliació de funcionalitats mitjançant opcions addicionals dins dels sistemes actuals.

Web FMC: creació de l'apartat del Servei Info Europa dins de la web FMC, amb classificació de continguts i formulari d'assessorament i orientació

B. Delimitació de les actuacions

Les actuacions descrites en l'apartat anterior es desenvolupen dins del marc funcional i tecnològic dels sistemes existents, amb l'objectiu de garantir la seva continuïtat, adequació i evolució progressiva.

Queden fora de l'abast del present servei aquelles actuacions que impliquin una transformació estructural dels sistemes, la creació de nous entorns tecnològics independents o la necessitat de recursos externs no inclosos en la prestació ordinària.

A títol orientatiu, es consideren dins d'aquesta categoria:

- El desenvolupament de noves aplicacions, plataformes o sistemes no existents prèviament

- La redefinició completa o redisseny d'eines existents que impliqui canvis en la seva arquitectura, model de dades, lògica funcional o interfície d'usuari de forma global
- La incorporació de mòduls o funcionalitats que constitueixin un nou sistema amb entitat pròpia o amb un abast funcional diferenciat
- Actuacions que impliquin la creació de nous entorns tecnològics amb identitat pròpia, encara que puguin consumir o integrar dades dels sistemes existents
- Actuacions que impliquin la contractació o ús de llicències, serveis externs o tecnologies de tercers no incloses en l'entorn actual
- Actuacions que, per la seva naturalesa o abast, excedeixin el marc operatiu habitual del servei

A títol d'exemple, es poden considerar dins d'aquest supòsit:

– desenvolupament d'eines noves, per exemple aplicacions mòbils (Apps), webs, aplicacions...

– redisseny complet de les eines actuals (replanteig d'una eina)

– incorporació de serveis o plataformes de tercers amb cost de llicència o subscripció

– implantació de nous sistemes independents o entorns tecnològics diferenciats.

Aquest tipus d'actuacions, en cas de ser necessàries, haurien de ser objecte d'una definició específica i independent.

C. Suport Tècnic i operatiu

El servei inclourà el suport tècnic als usuaris dels diferents sistemes, tant en la resolució d'incidències com en l'acompanyament en l'ús de les eines. Aquest suport pot incloure assistència en la gestió de continguts, resolució de dubtes funcionals, verificació de processos i resultats i suport en actuacions específiques o esdeveniments.

a) Atenció a usuaris i suport operatiu

Inclou l'atenció directa als usuaris per a la resolució d'incidències, consultes i necessitats operatives relacionades amb l'ús dels sistemes.

Aquest servei es presta en horari d'oficina "ampliat", de 9:00 a 20:00 hores, en dies laborables.

b) Actuacions tècniques i manteniment dels sistemes

Les actuacions tècniques que requereixen intervencions sobre els sistemes, especialment aquelles que poden afectar la disponibilitat del servei, es planifiquen preferentment fora de l'horari d'oficina.

A excepció de les actuacions urgents, aquestes es realitzen en horari nocturn o en caps de setmana, amb l'objectiu de:

- Minimitzar l'impacte sobre els usuaris
- Garantir la continuïtat del servei
- Assegurar la correcta implementació de canvis i millores

c) Gestió de sol·licituds i comunicacions

La gestió de sol·licituds, incidències i peticions de servei es realitza mitjançant canals de comunicació directes amb els equips responsables de l'FMC, habitualment es fa a través del correu electrònic.

Aquest model permet:

- Mantenir un registre de les sol·licituds realitzades
- Garantir la traçabilitat de les actuacions
- Facilitar el seguiment de les tasques en curs
- Adaptar la gestió de les comunicacions a la naturalesa del servei

La gestió es realitza de forma coordinada amb els diferents responsables de cada àrea, d'acord amb les necessitats operatives de la Federació.

d) Criteris de prestació del servei

La prestació del servei es realitza sota criteris de diligència, continuïtat operativa i prioritització de les actuacions en funció de la seva naturalesa i impacte en el funcionament dels sistemes.

En aquest sentit, les incidències i sol·licituds es gestionen atenent a:

- La criticitat de l'actuació
- Afectació sobre els usuaris o els serveis

e) Seguiment del servei

El seguiment del servei es realitza de forma continuada a través de la pròpia operativa diària i de la interacció amb els responsables de les diferents àrees de l'FMC.

Aquest seguiment es basa en:

- La gestió de les sol·licituds i actuacions realitzades
- Coordinació amb els equips responsables
- Evolució de les necessitats operatives
- Observació del funcionament dels sistemes

Aquest model permet un seguiment continu i adaptat a la naturalesa del servei, ja que permet disposar d'una visió contínua de l'estat del servei, sense necessitat d'estructures formals addicionals, adaptant-se a la naturalesa dinàmica dels sistemes i del servei prestat.

CLÀUSULA 4. SLA i Disponibilitat del servei

A. Acords de nivell de servei (SLA)

El contractista haurà de garantir uns nivells mínims de qualitat, disponibilitat i temps de resposta en la prestació dels serveis.

Els acords de nivell de servei (SLA) tenen per objectiu assegurar la continuïtat del servei, una resolució eficient de les incidències i una atenció adequada a les necessitats de l'FMC, d'acord amb els criteris de qualitat exigibles a un servei web institucional.

La prestació dels serveis objecte del contracte es desenvoluparà entre les 8:00 i les 19:00 hores de dilluns a divendres, ambdós inclusivament. Fora d'aquest horari l'adjudicatari haurà de tenir disponibilitat per donar suport -sense cost afegit- a grans esdeveniments o esdeveniments extraordinaris, que hauran de ser comunicats a l'adjudicatari, amb una antelació suficient, per part de l'FMC.

El servei objecte del contracte es desenvoluparà en modalitat no presencial i es desenvoluparà a les instal·lacions de l'adjudicatari per control remot, a no ser que per qualsevol circumstància inherent als serveis contractats sigui necessària la seva prestació de forma presencial. També es prestarà de forma telefònica, per correu electrònic o mitjançant qualsevol altre eina que permeti atendre la interacció sense requerir la presència física a la seu de l'FMC, tot l'anterior al marge de les reunions de coordinació i seguiment necessàries per la prestació del servei que es realitzaran a la seu de l'FMC.

Amb caràcter orientatiu, i d'acord amb l'històric de prestació del servei, aquesta dedicació se situa en un ordre de magnitud aproximat d'entre 400 i 500 hores anuals.

Aquesta estimació no té caràcter limitatiu ni constitueix una borsa d'hores, sinó una referència basada en l'experiència del servei.

El contractista haurà de garantir una disponibilitat anual del servei web, excloent les finestres de manteniment planificat degudament comunicades.

La disponibilitat es mesurarà sobre la infraestructura d'allotjament i els serveis associats al funcionament del portal.

La disponibilitat es mesurarà mitjançant eines de monitoratge automàtic, sobre la infraestructura d'allotjament i els serveis associats al funcionament del portal.

B. Gestió d'incidències

Les incidències es classificaran, com a mínim, segons la seva criticitat:

- Incidències crítiques: afecten greument la disponibilitat o funcionalitat principal del portal.
- Incidències altes: afecten funcionalitats rellevants sense interrupció total del servei.
- Incidències mitjanes o baixes: afecten funcionalitats secundàries o elements no crítics.

Per a cada tipologia d'incidència s'estableixen els següents temps de resposta:

Tipus Resposta	Resolució
Crítica	≤ 4 h
Alta	≤ 8 h
Mitjana/Baixa	≤ 24 h

C. Seguiment i control dels SLA

El contractista haurà de facilitar anualment i, en tot cas, quan l'FMC el requereixi a l'efecte, informes periòdics de seguiment dels nivells de servei, que permetin verificar el grau de compliment dels SLA establerts. L'incompliment reiterat dels acords de nivell de servei podrà donar lloc a l'aplicació de les mesures previstes al PCAP.

CLÀUSULA 5. INFRAESTRUCTURA TECNOLÒGICA DELS SERVEI

A. Servidors

La prestació del servei ha d'incloure la infraestructura tecnològica necessària per garantir el funcionament dels sistemes descrits en el present document en una ubicació física en un centre de dades de proximitat, a la província de Barcelona, per tal de garantir el control i seguiment d'incidències i amb compliment obligatori de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i del comerç electrònic.

La infraestructura s'ha de basar en servidors propis sota control directe del prestador del servei, la qual cosa ha de permetre garantir:

- Disponibilitat i estabilitat dels sistemes
- Capacitat de resposta tècnica sobre l'entorn
- Coherència de configuració i operació
- Gestió integral de la seguretat, còpies i seguiment d'incidències

Aquesta infraestructura ha d'incloure, entre d'altres, l'allotjament dels entorns web i de gestió, les còpies de seguretat, el control i seguiment d'incidències, les mesures de seguretat interna i perimetral i els serveis associats a la continuïtat del funcionament.

B. Requeriments de seguretat

- *Mesures de seguretat de la infraestructura i dels sistemes de gestió*

Per garantir la integritat dels portals i serveis associats, l'adjudicatari haurà d'implementar mesures tècniques de seguretat orientades a protegir els entorns de gestió, la infraestructura i els accessos administratius. Entre d'altres, s'hauran de contemplar les mesures següents:

1. Protecció dels entorns d'administració i gestió interna, limitant i controlant els accessos no autoritzats als sistemes de gestió i manteniment.
2. Control i limitació dels accessos administratius als entorns d'infraestructura i gestió, evitant l'exposició directa dels sistemes d'administració a Internet.
3. Disponibilitat de sistemes de registre i traçabilitat que permetin la consulta dels accessos, incidències i esdeveniments rellevants relacionats amb la infraestructura i els entorns de gestió.
4. Existència de mesures de protecció perimetral activa, incloent sistemes tipus WAF (Web Application Firewall) o equivalents, orientats a reduir l'impacte d'atacs habituals contra serveis web i sistemes connectats a Internet.
5. Capacitat de detecció, seguiment i bloqueig d'accessos no autoritzats o comportaments anòmals sobre la infraestructura i els serveis associats.
6. Es mantindran polítiques de còpies de seguretat diàries orientades a garantir la recuperació dels serveis i sistemes gestionats en cas d'incidència greu.
7. Les còpies de seguretat es gestionaran dins de l'entorn securitzat de la infraestructura, amb disponibilitat de recuperació quan sigui necessari.
8. En cas d'interrupció dels serveis principals, el sistema disposarà de mecanismes de notificació automàtica orientats a informar dels incidents detectats mitjançant correu electrònic o sistemes equivalents d'avís.

- *Auditories i Acord de nivell de servei (SLA)*

Auditories perimetrals: Es realitzaran auditories periòdiques de la seguretat perimetral per verificar l'eficàcia del WAF i les polítiques d'accés implementades. Si les mesures de securització del punt 5.2.1 es mantenen operatives i monitoritzades, l'abast d'aquestes auditories es podrà focalitzar en la verificació de punts crítics per abaratir costos operatius. Aquestes auditories hauran de ser realitzades per empreses especialitzades.

Acord de Nivell de Servei (SLA): L'adjudicatari garantirà un temps de disponibilitat (uptime) dels portals superior al 99%. Les incidències crítiques (caiguda total) hauran de ser ateses de forma immediata, activant els protocols de notificació automatitzada i els mecanismes de recuperació definits per la infraestructura.

CLÀUSULA 6. EQUIP DE TREBALL I DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PER LES EMPRESES LICITADORES

El contractista haurà de disposar del nombre de professionals adequats en quantitat i qualitat suficients, amb la titulació necessària, per realitzar l'objecte del contracte.

Les empreses hauran de presentar una proposta que inclogui, com a mínim:

- Metodologia de manteniment: Descripció dels protocols per a intervencions preventives i correctives.
- Pla de seguretat: Detall de la ubicació dels servidors i protocols de protecció de dades.
- Equip de treball: Relació de professionals amb la titulació i experiència necessària per a l'objecte del contracte.
- Certificats: Si s'escau, certificats de qualitat i gestió mediambiental

CLÀUSULA 7. DURACIÓ

El contracte tindrà una duració d'un any (1) amb possibles pròrrogues anuals fins a un màxim de DUES pròrrogues (2). Essent la durada total del contracte de tres anys (3).

Durant tota la vigència del contracte i les seves pròrrogues, les tasques de gestió, manteniment i suport tècnic seran sempre mensuals.

CLÀUSULA 8. PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

El personal adscrit al servei no tindrà cap vinculació amb l'entitat contractant i dependrà, única i exclusivament de l'adjudicatari, que assumirà la condició d'empresari amb tots els drets, deures i obligacions respecte de l'esmentat

personal, conforme a la legislació vigent d'aplicació i a la que en un futur es promulgués, sense que, en cap cas, resulti responsable l'FMC de les obligacions i/o mesures que l'adjudicatari adopti respecte dels seus treballadors, tot i que les mateixes siguin conseqüència directa o indirecta del compliment, resolució o interpretació del contracte.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant prèviament en tot moment a l'FMC

CLÀUSULA 9. SEGUIMENT I CONTROL

L'empresa adjudicatària proposarà un responsable del contracte, qui serà l'interlocutor amb el personal que l'FMC designi per qualsevol aspecte relacionat amb l'objecte del contracte.

Per a la supervisió de la marxa d'aquest contracte per part de l'FMC, es podran establir les instruccions i orientacions que s'estimin pertinents, i es nomenarà un responsable del contracte als efectes de realitzar el seguiment i verificació del compliment de la prestació per part de l'adjudicatari. En tot cas, correspondrà al responsable del contracte les següents funcions:

- Interpretar el present plec de prescripcions tècniques i demès condicions establides en el contracte.
- Exigir l'existència dels mitjans humans, tècnics, materials i organitzatius necessaris per a la prestació del servei.
- Donar les ordres oportunes per a assolir els objectius del servei.
- Proposar les modificacions que convinguin introduir amb la finalitat de millorar en la consecució de l'objecte del contracte.
- Ordenar els abonaments d'acord amb els terminis i quanties previstes en el contracte.
- Sol·licitar de l'adjudicatari quants informes siguin necessaris per verificar el compliment del contracte en tot el seu abast.

En cas de que qualsevol de les parts canviï el responsable del servei ho haurà de comunicar a l'altre part amb caràcter previ.

L'adjudicatari ha d'assistir a reunions periòdiques (presencials o telemàtiques) per analitzar la qualitat de la prestació i intercanviar continguts.

L'empresa facilitarà tota la documentació que l'FMC sol·liciti per disposar del ple coneixement del desenvolupament del servei.

CLÀUSULA 10. INICI DELS SERVEIS

El servei s'haurà d'iniciar un cop formalitzat el contracte o signatura del mateix, després de finalitzat el procés de licitació, tot fent coincidir l'inici amb el primer dia del següent mes natural a la signatura del contracte si fos possible.

CLÀUSULA 11. MODEL ECONÒMIC DEL SERVEI FORMA DE PAGAMENT

El servei descrit en el present document es configura com una prestació global i integrada, que inclou el conjunt d'actuacions de gestió, manteniment, suport i millora continuada dels sistemes, així com la infraestructura tecnològica necessària per al seu funcionament. Aquest model respon a la necessitat de garantir de forma continuada la disponibilitat i estabilitat dels sistemes, la seva adequació funcional, el suport operatiu als usuaris, la capacitat d'adaptació a noves necessitats i la gestió integral de l'entorn tecnològic.

En aquest sentit, el servei es prestarà sota un model de quota periòdica, que integra tots els elements descrits, evitant la fragmentació del servei i assegurant la seva coherència i continuïtat.

A títol orientatiu, el cost del servei se situa en 2.283,34 € mensuals (impostos no inclosos); és a dir, 27.400,08€ per any.

Aquesta quota integra la prestació del servei tècnic continuat, la gestió i manteniment dels sistemes, la millora continuada i la infraestructura tecnològica del servei.

El contractista presentarà factures mensuals corresponents als serveis de manteniment, suport i gestió per l'import resultant de prorratejar l'import anual del preu d'adjudicació per aquests serveis entre dotze mensualitats.

El preu es farà efectiu contra factura a més vençut, previ informe de recepció i conformitat de l'Administració de Serveis de l'FMC i dins dels trenta dies següents a la data d'aprovació de la factura segons l'article 198.4 de la LCSP.

La facturació dels serveis s'efectuarà mitjançant la presentació per part de l'empresa adjudicatària de la corresponent factura on vindrà reflectit detall de la fase i els serveis realitzats. No serà acceptada la factura que incorpori conceptes diferents o no sol·licitats als acordats.

El pagament es realitzarà per l'FMC, en els terminis establerts en l'article 198.4 LCSP, sens perjudici que se li pugui exigir a l'adjudicatari, la presentació dels documents de cotització del personal destinat a l'execució del contracte, als efectes de comprovar que es troba al corrent del compliment de les seves obligacions amb la Seguretat Social.

Les factures s'han de presentar en l'adreça electrònica següent:
ll.sais@fmc.cat

Les societats anònimes, les societats de responsabilitat limitada i la resta d'entitats compreses en l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre,

d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic han de presentar factures electròniques d'acord amb la normativa vigent.

CLÀUSULA 12. CONFIDENCIALITAT, SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

La prestació del servei comporta l'accés a sistemes, informació i continguts vinculats a l'activitat de l'FMC.

En conseqüència, el servei s'haurà de prestar sota criteris de confidencialitat, reserva i tractament responsable de la informació.

El contractista restarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria de protecció de dades personals tant nacional com de la Unió Europea. Per aquest motiu, quan el licitador sigui proposat com adjudicatari haurà de presentar una declaració signada pel representant legal de l'empresa indicant on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests i estarà obligat a comunicar a l'FMC qualsevol canvi en relació amb la declaració esmentada. Aquesta obligació es considera una condició essencial.

D'acord amb el Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garanties dels drets digitals i resta de normativa estatal o autonòmica que la desenvolupi, s'informa al contractista i al seu personal que hi ha tractament de dades, en els termes que recull l'annex 3 del plec de clàusules particulars.

CLÀUSULA 13. PROPIETAT DE LA INFORMACIÓ

La propietat o titularitat de la informació objecte d'aquest contracte i que forma part de l'activitat de l'FMC, en qualsevol suport, és exclusiva de l'FMC, per la qual cosa, en conseqüència, l'adjudicatari haurà d'entregar-la a aquella a la finalització del contracte. En cap cas es podrà fer ús de la mateixa fora del marc contractual o comunicar-les o cedir-les a tercers.

D'acord amb la naturalesa del servei i amb el marc general aplicable, els desenvolupaments a mida realitzats en el context del present servei formen part dels sistemes de la Federació de Municipis de Catalunya i queden vinculats a la seva operativa i ús ordinari.

Aquesta titularitat s'entén sense perjudici de l'existència d'eines, components o solucions que puguin estar subjectes a condicions de llicència o a drets d'ús específics, en funció de la seva naturalesa o origen.

CLÀUSULA 14. RESPONSABILITAT DEL CONTRACTISTA

El contractista és responsable de la qualitat tècnica dels treballs efectuats i de les prestacions i serveis realitzats, així com també de les conseqüències que es dedueixin per a l'FMC o per a terceres persones de les omissions,

errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

L'incompliment de les obligacions d'aquest contracte pot comportar l'assumpció de responsabilitats derivades de les infraccions d'aquests deures, podent l'FMC exigir al contractista el rescabament dels danys i perjudicis que el citat incompliment els hagi causat.

El contractista ha d'executar el contracte al seu risc i ventura i està obligat a indemnitzar els danys i perjudicis que es causin a terceres persones com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

El contractista ha de tenir contractada una pòlissa de responsabilitat civil amb un import mínim de 50.000€ als efectes de cobrir les possibles responsabilitats derivades de l'execució del contracte, amb el compromís de renovació o pròrroga que garanteixi el manteniment de la cobertura durant tot el període d'execució del contracte.

El contractista és responsable que les tasques i condicions tècniques objecte del contracte es realitzin correctament i mitjançant personal responsable i preparat per a la realització dels treballs inclosos en el contracte.

CLÀUSULA 15. OMISSIONS DELS PLECS

Les omissions en aquest plec no eximeixen al contractista de l'execució del contracte segons la legislació aplicable, el bon ofici i el costum de l'objecte del contracte, com si haguessin estat efectivament descrit.