

CONDICIONS PER AL DESENVOLUPAMENT I GESTIÓ DEL NOU PORTAL WEB PRAT ESPAIS, SLU I ALTRES APLICACIONS WEB

1. Prat Espais 2013: Per què un nou portal amb nous serveis

1.1. Consideracions inicials

El portal actual de Prat Espais es va realitzar l'any 2005. Des d'aleshores fins avui, el gran canvi de la realitat social ha suposat un reenfocament en els serveis de l'entitat, amb un pes més gran en lloguer que en construcció i venda d'habitatges, i amb una importància creixent dels serveis de suport als ciutadans amb problemes per mantenir el seu habitatge habitual.

S'ha produït també un salt tecnològic, amb la consolidació i generalització dels gestors de continguts de software lliure i amb un increment dels serveis que s'ofereixen a través dels portals web.

En aquest moment, Prat Espais pot accedir a tecnologia més econòmica, més flexible i amb més possibilitats d'orientar-se al servei del ciutadà.

D'altra banda, l'entitat té actualment la necessitat de gestionar cada cop més serveis sense augmentar personal, cosa que fa necessari l'ús d'aplicacions de gestió que aportin eficiència a l'organització. Aquestes aplicacions acabaran passant per entorns web, on els usuaris i l'organització interactuïn i intercanviïn informació. El nou portal ha de plantejar-se tenint en compte aquesta evolució, oferir algunes funcionalitats inicials i garantir la progressiva integració d'altres funcionalitats de gestió.

L'objectiu és passar d'una web presencial, de caràcter informatiu i molt centrada en mostrar les obres realitzades, a una web de servei, orientada a l'atenció al ciutadà i pensada com una eina de comunicació molt flexible, capaç de respondre a una realitat canviant.

1.2. El nou portal ha de ser:

- Una eina de comunicació institucional perquè l'entitat traslladi a la ciutadania la seva oferta de serveis i les seves actuacions.
- Un canal bidireccional de comunicació, on el ciutadà pugui comunicar-se amb Prat Espais i rebre Feedback.
- Un mitjà per oferir al ciutadà un millor servei: personalitzat, des de casa i més ràpid.
- Una manera de guanyar eficiència dins de l'organització, facilitant la gestió de tràmits amb el ciutadà i amb una clara orientació al futur.

1.3. Les noves necessitats i com afrontar-les:

Reestructurar els continguts del portal d'acord amb la nova realitat de l'organització, passant de l'actual enfocament a les "actuacions" relacionades amb obres, a una aproximació més flexible, amb capacitat per mostrar continguts de diferent naturalesa.

1.3.1. L'objectiu:

Transmetre una imatge de proximitat amb la realitat del Prat, així como la participació de l'entitat en la transformació de l'entorn, per fer-lo més accessible i més còmode als

ciutadans. Transmetre també la funció social de Prat Espais, el seu compromís amb l'accés i manteniment de l'habitatge de totes les persones del Prat.

Convertir-se en el pilar principal de la comunicació institucional. Respondre a comunicacions d'emergència (talls de carrers, incidències en els serveis, etc.) i adaptar-se ràpidament a canvis

estacionals.

Cal fer un esment especial a l'actuació que properament ha de començar com és la Reordenació de la Plaça Catalunya i la construcció d'un nou aparcament soterrat a la mateixa. Per aquesta actuació que durarà quasi 2 anys, és pretén oferir la informació necessària per que sigui útil a la ciutadania per l'afectació que de ben segur produirà, i a l'hora buscant transparència en la gestió de la mateixa.

1.3.2. La proposta:

Una pàgina principal modular i gestionable, amb diferents models de destacat. Els destacats hauran de tenir un fort component de comunicació (slide shows vistosos, protagonisme de les imatges, treball de copy sobre els textos).

Els continguts hauran de poder relacionar-se els uns amb els altres, per facilitar la navegabilitat i la informació transversal al portal.

Es farà un ús extensiu d'elements multimèdia que facilitin un accés visual a la informació.

Es treballaran específicament els continguts de cadascuna de les pàgines de serveis, que es pensaran amb un concepte de landing page que contingui tota la informació bàsica per a l'usuari d'una manera senzilla, molt llegible i amb una clara orientació a l'acció (el contacte amb l'entitat, l'enviament d'una sol·licitud, etc.)

Sorgeixen, a més, altres necessitats de comunicació:

- Adaptar la web als dispositius mòbils que són, cada cop més, una via d'accés freqüent pels usuaris.
- Crear un històric d'actuacions ben estructurat. La web actual mostra d'entrada una gran quantitat d'actuacions. Donada la trajectòria de l'entitat, és moment de traslladar aquests continguts a un segon pla i donar més visibilitat a les actuacions presents i futures. Això no obstant, és fonamental (per qüestions de transparència) mantenir aquests continguts fàcilment accessibles des d'un altre punt del portal.

a) Orientació al servei al ciutadà:

Un dels principals objectius de la reforma del portal és donar-li una clara orientació a servei.

Aquesta orientació les línies d'acció:

De cara al ciutadà: augmentar el nombre de formularis de la web orientats a diferents tràmits: llista d'espera de places d'aparcament, consultes sobre el centre de vela, consultes sobre habitatge, inscripció a la borsa de propietaris de pisos de lloguer, inscripció a la llista de distribució d'alertes per a llogaters de places d'aparcament, etc.

Aquests tràmits són fonamentalment:

- de consulta: informació sobre lloguer, ajuts a l'habitatge, consultes sobre preus de places d'aparcament, consultes sobre el centre de vela, etc.

- d'inscripció: llista d'espera per al lloguer d'una plaça d'aparcament, llista d'espera per avarar una embarcació al centre de vela.
- d'informació contínua sobre un servei que s'està utilitzant: persones que tenen llogada una plaça d'aparcament a Prat Espais (informació sobre alteracions en el servei, sobre canvis en els preus o qualsevol altre tema d'interès).
- de promoció de serveis: sobre ofertes en algun servei, etc.

L'objectiu és mantenir un contacte permanent (i sense que suposi un cost afegit de gestió) amb els ciutadans que estan vinculats a Prat Espais d'alguna manera. Això pot aconseguir-se per mitjà de l'ús de bases de dades que facilitin la centralització i segmentació de les dades, així com l'enviament automàtic o semi automàtic d'informació.

D'altra banda, aquests sistemes també faciliten una major monitorització de les accions i els resultats per part de l'entitat, de manera que es pugui continuar avançant cap a la millora contínua en la qualitat del servei.

2. Documentació nova Web

2.1. Gestor de continguts (CMS)

El gestor de continguts haurà de proporcionar dos rols d'usuari amb diferents privilegis d'administració.

- Editor, perfil no tècnic, amb permisos per a l'edició de continguts, administració dels blocs de pàgines, destacats de home, modificacions dels menús...
- Administrador, perfil tècnic, amb accés a totes les funcionalitats i configuració del site.

Els usuaris amb rol administrador han de poder crear nous usuaris i modificar/donar de baixa els existents.

El CMS haurà d'incorporar les següents funcionalitats:

1. Previsualització dels continguts abans de la seva publicació
2. Entorn d'edició (autoria) molt amigable i usable per a editors i administradors. Sempre que sigui possible, es facilitaran enllaços directes de configuració dels elements i continguts de les pàgines.
3. Edició de continguts basat en editors WYSWYG amb personalització segons rol i privilegis de l'usuari. L'editor WYSWYG ha de permetre:
 - Incrustació d'imatges dins del text
 - Utilització d'estils propis de la plantilla del web (encapçalaments, àrees destacades...)
 - Facilitar la importació d'arxius multimèdia des de plataformes externes, per exemple vídeos des de Vimeo o Youtube.

2.2. Requeriments funcionals

2.2.1. Navegació

- Ubicació

La nova web haurà d'indicar a l'usuari, en tot moment, quina és la seva ubicació dins del site.

El menú de navegació ha de ser present a totes les pàgines i ha d'indicar on es troba l'usuari, marcant l'element de menú actiu per situar l'usuari on es troba en tot moment. Aquesta marcació s'ha de mantenir per a totes les pàgines.

També s'ha de proporcionar a l'usuari un fil d'Ariadna que faciliti l'orientació en la navegació i un accés directe a les jerarquies superiors.

- Continguts relacionats

Les pàgines han de ser administrables des del gestor de continguts i permetre a l'usuari editor de la web afegir banners, destacats d'altres continguts, widgets externs, etc.

S'ha d'afavorir la relació automàtica entre continguts del mateix tipus i/o a partir de categoritzadors transversals. També s'ha de possibilitar la relació manual d'un contingut amb d'altres, ja siguin del mateix tipus o no. La personalització de continguts relacionats s'ha de poder fer per pàgina concreta o pàgines que comparteixin unes determinades característiques, per exemple, totes les fitxes de notícia.

L'objectiu d'aquestes relacions és potenciar la continuïtat de la navegació de l'usuari oferint-li altres continguts relacionats amb el que està consultant.

Tant la pàgina principal com les pàgines internes han de disposar de mecanismes per personalitzar el blocs que es mostren destacats en cada pàgina.

2.2.2. Idiomes

La web s'ha de realitzar en dos idiomes, català i castellà.

Totes les pàgines traduïbles han de donar l'opció de canvi d'idioma. L'enllaç de canvi d'idioma ha d'enviar a la pàgina equivalent en l'altre idioma. En cas que no existeixi la traducció a un idioma, no s'ha de mostrar l'enllaç de canvi d'idioma.

La publicació en els dos idiomes ha de ser independent. El gestor de continguts, ha d'indicar per cada contingut, si està o no traduït, i enllaçar a la seva traducció o al formulari de creació en cas de no existir.

2.2.3. Cercador de continguts

La nova web haurà de proporcionar un cercador que cerqui en tots els continguts del site.

2.2.4. Pàgina d'error 404

La pàgina d'error 404 ha de proporcionar el màxim d'informació possible perquè l'usuari pugui continuar la navegació per la web, i en el cas òptim sigui capaç d'accedir al contingut que cercava.

Haurà de mantenir el menú de navegació principal del site, proporcionar enllaços cap a les pàgines més importants (home, formulari contacta, pàgina de serveis...) i incorporar un cercador del continguts amb un cerca automàtica a partir de la informació de la URL.

2.2.5. Seguiment a través de Google Analytics

Las pàgines hauran d'estar marcades per fer-ne el seguiment a través de Google Analytics: tracking d'enllaços externs, descàrrega de documents, control de conversions (formularis), etc.

Les pàgines de resposta de tots els formularis hauran de disposar de una URL pròpia per, en cas de considerar-se necessari, poder configurar les conversions a Google Analytics.

2.2.6. Accessibilitat i plataformes

El portal haurà d'estar optimitzat per poder-se navegar correctament des de:

- Explorer 8
- Chrome
- Firefox

A més, el disseny de la nova web s'haurà d'adaptar automàticament (fent servir tècniques de Responsive Web Design) a l'entorn de l'usuari, a fi de per permetre una correcta navegació a través de dispositius mòbils i tauletes, incorporant redimensionat d'imatges per facilitar la càrrega ràpida de pàgines.

2.2.7. Impressió

Totes les pàgines hauran de ser printer-friendly, incorporant estils CSS específics per al mitjà imprès.

2.2.8. Multimèdia

Tots els continguts han de poder disposar d'imatges, galeria d'imatges, enllaços extens o embeds de vídeos des de plataformes externes.

Tots els vídeos estaran allotjats en plataformes externes (Youtube) i la nova web només haurà de facilitar la utilització d'aquests vídeos associats o inserits als continguts.

2.3. Serveis específics / integracions

2.3.1. Atenció al ciutadà

L'usuari disposarà de diferents formularis i subscripcions a alertes, contextualitzats als serveis oferts per Prat Espais.

Per gestionar aquesta missatgeria es podran utilitzar plataformes externes sempre que el cost sigui assequible. En aquest cas els formularis de subscripció als diferents serveis hauran d'estar integrats al propi frontal web. D'aquesta manera es vol evitar la còpia d'usuaris entre diferents plataformes amb el cost doble de gestió de baixes, modificacions de dades personals, etc.

Caldrà preparar diferents plantilles d'email per tal que els editors puguin realitzar enviaments de manera fàcil i totes les comunicacions comparteixin un mateix estil.

Per a tots els enviaments caldrà fer seguiment estadístic dels mails oberts, clicats, rebotats.

L'usuari sempre podrà donar-se de baixa de tots els serveis alhora o només d'un servei.

Caldrà poder fer importacions d'usuaris al servei d>alertes des de fitxers externs, per exemple CVS.

Es considerarà un valor afegit que es puguin segmentar els usuaris subscrits segons diversos criteris i que les estadístiques d'enllaços clicats als mails es reflecteixin també a Google Analytics.

2.3.2. Aparcament

- Subscripció a les alertes d'un aparcament

El llogater d'una plaça d'aparcament podrà subscriure's a un sistema d'alertes per tal d'estar informat sobre les incidències, comunicacions, notícies... que puguin afectar el seu aparcament.

- Llista d'espera

Adreçat tant als actuals llogaters com als usuaris que volen llogar una plaça.

Disposaran d'un formulari per indicar les seves dades de contacte, l'aparcament en què estan interessats i indicacions - opcionals - sobre la plaça desitjada.

Cada nova sol·licitud haurà d'enviar un correu electrònic a Prat Espais -a un o múltiples emails- i emmagatzemar-se a la base de dades de la web. Totes les sol·licituds rebudes s'hauran de poder consultar i descarregar des del propi gestor de continguts.

- Sol·licitar informació

L'usuari de la web també podrà sol·licitar informació d'un aparcament o d'una plaça en concret.

Com en el cas de la llista d'espera s'haurà d'enviar un email d'alerta a Prat Espais i salvar les sol·licituds per ser consultables i descarregables des del gestor de continguts.

2.3.3. Habitatge

- Subscripció a alertes borsa de lloguer

Adreçat tant als llogaters com als arrendataris d'habitatges de lloguer.

Cada perfil d'usuari disposarà d'un formulari de subscripció per estar informat de les últimes comunicacions d'aquest servei.

L'usuari haurà de proporcionar les seves dades: email, nom, idioma de contacte preferent i perfil: llogater, arrendatari, etc.

- Altres situacions sobre l'habitatge

Els usuaris disposaran d'un formulari per contactar amb Prat Espais en referència a la resta de serveis relacionats amb l'habitatge que realitza Prat Espais.

2.3.4. Zona Blava

- Subscripció a alertes de la zona blava.

2.3.5. Centre de Vela

- Subscripció alertes centre de Vela

Adreçat tant als llogaters com usuaris interessats en el centre de vela, que podran subscriure's per estar informats de les novetats. L'usuari haurà de proporcionar les seves dades: email, nom, idioma de contacte,...

2.3.6. Licitacions

- Sistema d'alertes

Els licitadors es poden subscriure a un sistema d'alerta de licitacions, per rebre un missatge de correu cada cop que es publica una nova licitació.

L'usuari haurà de proporcionar les seves dades: email, nom, telèfon contacte, preferències, idioma de contacte,...

En qualsevol moment un usuari licitador podrà donar-se de baixa o modificar les seves preferències de subscripció.

2.3.7. Contacta amb Prat Espais

Els usuaris també tindran un formulari general del site on podran sol·licitar informació a Prat Espais, enviar preguntes, informació sobre un dels seus serveis, comentaris, suggeriments, etc.

Cada nova sol·licitud haurà d'enviar un correu electrònic a Prat Espais - a un o múltiples emails - i emmagatzemar-se a la base de dades de la web. Totes les sol·licituds rebudes s'hauran de poder consultar i descarregar des del propi gestor de continguts.

Per altra banda, la nova web també proporcionarà RSS amb els últims continguts publicats, agrupats per habitatge, aparcament o centre de vela.

2.3.8. Gestió places d'aparcament

L'actual web de Prat Espais disposa d'una aplicació Flash amb els plànols dels aparcaments que gestiona. En cada plànol es mostra la informació de cada plaça - estat, metres quadrats, preus, planta, ... - i permeten a l'usuari de la web sol·licitar informació.

Les dades d'aquests aparcaments, plantes i places s'han de:

- gestionar des del gestor de continguts de la web
- exportar a format XML, per aparcament. L'estructura d'aquest XML estarà definida per l'aplicació Flash, ja desenvolupada, i amb la qual caldrà integrar-se.

Completant el funcionament actual, s'ha de proporcionar l'opció d'associar altres continguts de la web - notícies, destacats... - a cadascun dels aparcaments.

A més també caldrà preparar blocs destacats que s'activin automàticament quan hi hagi una plaça lliure. Caldrà afegir el llistat de places lliures al formulari de sol·licitud d'informació de places.

Consell d'administració

Zona restringida de la web, formada per pàgines d'informació i un llistat de documents on es penjaran les actes dels consells d'administració de Prat Espais. Els assistents a aquests consells, han de disposar d'un usuari d'accés per accedir-hi i descarregar els documents.

L'administrador del web podrà crear nous usuaris i modificar o donar de baixa els actuals. Aquest perfil d'usuari només es podrà crear des del gestor de continguts. S'hauran de marcar les descàrregues de documents fetes per cada usuari. Aquestes dades de seguiment s'han de poder consultar des del gestor de continguts.

2.3.9. Licitacions / Perfil del contractant

Prat Espais és una entitat licitant que realitza tres tipus de licitacions: obres, serveis i subministraments. La nova web haurà de disposar d'una zona on els licitadors puguin consultar aquesta informació.

Segellat de documents

Els documents adjunts a les licitacions han de segellar-se en el temps, per tal de garantir que no han estat modificats des de la seva publicació. D'aquesta validació se n'encarrega una entitat certificadora externa. El gestor de continguts haurà d'integrar-se via Webservice amb aquest servei (Prat Espais, SLU. certifica els seus documents publicats amb CatCert).

S'haurà de mantenir un log amb la informació de segellat de cada document: quin usuari ho va fer, en quina data, missatge de resposta de l'XML del servei (webservice) de segellat de documents, etc.

Perfil d'usuari licitador

La informació bàsica d'una licitació és pública per a tots els usuaris, però els seus documents adjunts (Plec, Annexos, etc.) només podran descarregar-los els usuaris licitadors que s'hagin registrat al web.

Per registrar-se com a licitador un usuari haurà d'omplir un formulari amb les seves dades personals, email, usuari i clau d'accés al portal.

La validació d'un nou compte d'usuari només requerirà la verificació de la validesa del compte d'email amb el que s'ha donat d'alta. Caldrà incorporar, en la resposta al propi web, missatges d'informació per tal d'informar a l'usuari dels posteriors passos que haurà de realitzar: confirmació del compte via e-mail...

De la mateixa manera, quan un usuari tingui problemes d'autenticació, també s'haurà de proporcionar informació contextualitzada que el pugui ajudar.

Els usuaris podran autenticar-se al site amb el seu nom d'usuari o email. En qualsevol moment podran modificar les seves dades personals i la seva contrasenya d'accés a l'aplicació.

S'haurà de proporcionar un servei de recordatori de contrasenya, que generarà una contrasenya nova i l'enviarà per correu electrònic a l'usuari amb les dades. Igual que en casos anteriors, a la pàgina de resposta del formulari caldrà aportar informació de com continuar.

Els usuaris administradors del site sempre podran consultar i modificar les dades i donar de baixa un usuari licitador.

Seguiment de les descàrregues de documents

Les descàrregues dels documents d'una licitació s'hauran de marcar per fer un seguiment de les descàrregues realitzades per cada licitador.

El gestor de continguts ha de proporcionar una llista amb els licitadors que han descarregat un document i en quina data ho han fet.

Tractament d'històric

Les licitacions antigues continuaran publicant-se al web de Prat Espais. Però l'usuari administrador haurà de poder "despublicar" els documents adjunts d'una licitació concreta.

Els usuaris amb rol administrador i editor, podran continuar accedint a aquests documents.

2.3.10. Google Maps amb les actuacions realitzades per Prat Espais

La web haurà de disposar d'una integració amb Google Maps on visualitzar totes les actuacions realitzades per Prat Espais. Cada punt del mapa es marcarà amb una icona diferent segons el tipus d'actuació. En fer-hi clic, s'obrirà una petita fitxa amb la informació més important sobre l'actuació i un enllaç cap a la pàgina del site amb el detall de l'actuació.

El elements del mapa s'hauran de crear dinàmicament per poder afegir noves actuacions o modificar les dades de les existents.

La fitxa d'una actuació haurà de mostrar tota la seva informació: descripció, estat de l'actuació, licitacions associades, notícies relacionades, arxius multimèdia associats, etc.

2.3.11. Migració de continguts

Cal migrar els continguts principals del site actual amb els seus recursos adjunts (imatges, documents, vídeos, galeries d'imatges, enllaços, etc).

També caldrà mantenir, en la majoria dels casos, les relacions entre els continguts.

El llistat a continguts principals que caldrà migrar a la nova plataforma:

- Notícies
- Licitacions
- Actuacions
- Aparcaments, amb les seves plantes i places
- Usuaris licitadors registrats, amb preferències d'alertes

El log de descàrregues de documents dels usuaris licitadors i del consell d'administració no caldrà migrar-los al nou gestor de continguts però sí exportar-los a Excel (o similar) per, en cas de ser necessari, poder consultar-los.

La web actual està desenvolupada sobre un gestor de continguts propietari, amb una estructura de base de dades específica i orientada al model de dades actual.

És especialment crítica la migració de licitacions, ja que és important que no hi hagi cap errada en la migració d'aquesta informació. Són especialment sensibles els següents punts:

- Documents adjunts. En cap cas es podran modificar, i cal mantenir la informació de segellat de temps, data d'upload, etc.
- Informació d'esmenes realitzades sobre la documentació o informació de la licitació.
- Dates: presentació d'ofertes, resolució, etc.
- Informació sobre l'adjudicació

2.3.12. Posicionament i accessibilitat

Prat Espais és una entitat força coneguda pels habitants del Prat de Llobregat. Els continguts de la seva web van dirigits pràcticament de manera exclusiva als habitants del Prat, que són els que poden utilitzar els serveis que presta l'entitat en matèria d'habitatge i aparcament.

És per això que la web no té uns requeriments de posicionament en termes estrictament de SEO. Tot i que aproximadament el 65% de les visites prové de cerques, més de la meitat d'aquestes cerques inclou alguna variant del nom de l'entitat "Prat Espais", és per això que poden assimilar-se pràcticament a tràfic directe.

En qualsevol cas, els esforços de posicionament han d'anar dirigits a les cerques que incloguin paraules clau dels serveis relacionats amb l'habitatge, com ara "borsa de lloguer el Prat de Llobregat", "lloguer jove el Prat de Llobregat", "ajuts al lloguer al prat", "lloguer social el Prat de Llobregat", "oficina local d'habitatge el prat", sense entrar a competir amb les cerques més comercials, per les que competeixen portals com ara "enalquiler", "fotocasa", "habitaclia" o "idealista".

Tanmateix, sí que es tindran en compte característiques com ara que les pàgines comptin amb URLs amigables, que la web faci bon ús dels encapçalaments i que les pàgines estiguin construïdes seguint els criteris d'accessibilitat que es requereixen per a qualsevol entitat municipal.

També caldrà tenir en compte criteris que permetin la correcta indexació de tots els continguts als cercadors (ús de javascript no obstruïu, generació de mapa web...), establint per als documents adjunts la possibilitat d'excloure'ls expressament dels resultats de cerca, no permetent que s'indexin i, en alguns casos, requerint de determinats privilegis d'usuari per poder descarregar-los.

2.4. Disseny i continguts

El que sí que cobra molta importància al web de Prat Espais és l'organització dels continguts i com es presenta la informació als habitants del Prat de Llobregat, a fi d'acostar Prat Espais a la ciutadania. És per això que forma part de l'encàrrec de renovació de la web reestructurar la informació de la web, així com reescriure determinats continguts clau -els que presenten cadascun dels serveis.

L'objectiu és mostrar de manera clara tots els serveis que du a terme Prat Espais (i que han anat ampliant-se en els darrers anys), així com els requisits que el ciutadà ha de complir per accedir-hi. Amb la nova web, els tràmits relacionats amb l'habitatge i l'aparcament han de resultar més clars i àgils per a tots els ciutadans.

L'altre objectiu de comunicació de la web és mantenir l'usuari informat de manera àgil de les actuacions que s'han dut i es duen a terme al Prat en matèria d'habitatge, aparcament i -recentment- tot el que fa referència a l'explotació del centre de vela, així com de quina manera l'afectaran les obres de l'aparcament que es construirà al llarg dels 3 propers anys. És per això, que el gestor de continguts ha de permetre aquesta actualització àgil, així com comptar amb diversos perfils d'usuari o nivells d'accés a l'aplicatiu, per tal que diferents tipus d'usuaris puguin introduir-hi continguts i accedir a informació específica.

3. Tecnologia

3.1. Maquinari:

L'adjudicatari s'haurà de responsabilitzar de l'elecció, instal·lació, configuració, integració i manteniment de la infraestructura necessària per dur a terme el projecte. Aquesta infraestructura constarà com a mínim d'un servidor virtualitzat que suporti les tecnologies necessàries, preferiblement basades en programari obert i disponibles a través d'un proveïdor d'hostatge que garanteixi els aspectes bàsics de la Llei de Protecció de Dades pel que fa a accés als recursos físics i informàtics, normativa de privacitat, protecció en front de desastres, gestió d'incidències, etc., així com el compliment de la LOPD per part de l'adjudicatari.

Els sistemes hauran de comptar amb les següents característiques:

- Equips amb components *server grade*: processadors Intel Xeon o comparables, emmagatzemament RAID -preferiblement en cabina autònoma, memòria amb detecció d'errors, ...
- Entorn virtualitzat per a una adequada flexibilització de costos i recursos.
- Còpia de seguretat diària completa.
- Suport SSL.

És previsible que el projecte requereixi la integració de diferents serveis o paquets de programari dins i fora de les instal·lacions de Prat Espais. En aquest cas, l'adjudicatari s'encarregarà de la configuració i integració dels equips externs i interns i de la connectivitat necessària.

Es valoraran solucions SaaS / *on demand*, sempre que es percebin com un avantatge en cost, fiabilitat, flexibilitat i, particularment en funcions i integració (API).

L'empresa adjudicatària serà responsable del cost d'adquisició, operació i manteniment de la infraestructura durant tot el període d'aquesta licitació, amb el possible cost dins la realització de la web de Prat Espais.

3.2. Programari:

Es recomana l'ús d'*open source* i serveis SaaS (quan ofereixin viabilitat en funcions, integració i accés a les dades pròpies).

El portal, a més dels aspectes funcionals, haurà de complir els següents requisits:

- Temps de resposta inferior a 0.3s en condicions normals
- Protecció de formularis mitjançant CAPTCHA
- Protecció en front d'amenaçes en línia
- Sistema d'alertes d'errors de connectivitat amb serveis integrats com ara l'enviament de missatges de correu electrònic i integració amb sistema d'incidències, gestió de clients / casos, gestió de continguts, etc. Prat Espais haurà de comptar amb un avís individual o agregat per a cada comunicat a través de correu electrònic que no s'hagi pogut emetre a través d'un servei automàtic.

Es valorarà positivament la facilitat d'ús i eficàcia de les diferents eines, en particular de les que afectin la gestió de Prat Espais pel que fa a Atenció al Client i Gestió Documental.

Tant programari com maquinari hauran d'atendre les necessitats d'un màxim de 15 persones concurrents per als serveis de gestió i gestor de contingut, i d'unes 2000 visites mensuals per al portal.

L'empresa adjudicatària serà responsable de l'adquisició de llicències necessàries (si n'hi hagués) i de qualsevol cost derivat durant tot el període de la licitació.

Si es planteja el desenvolupament d'aplicacions mòbils (per a la gestió d'incidències als aparcaments), aquestes hauran de ser compatibles amb Android i iOS, amb un *layout* optimitzat per a tauletes / pads, i funcionar correctament sense requerir una connectivitat permanent. L'empresa adjudicatària serà responsable de la instal·lació i configuració d'aquestes aplicacions.

4. Formació

L'empresa adjudicatària s'encarregarà d'establir els protocols necessaris i pràctiques d'ús de les eines en els diferents àmbits d'aquesta licitació, i de la formació del personal de Prat Espais.

5. Serveis de manteniment

Durant el període d'aquesta licitació, l'empresa adjudicatària haurà d'encarregar-se de la monitorització activa dels diferents serveis i donar suport a errors, vicis ocults i incidents. Això inclourà l'actualització de programari dels servidors per criteris de seguretat, i l'adequació del programari quan sigui necessari com a conseqüència de l'evolució dels navegadors, sistemes operatius dels dispositius mòbils, etc.

L'adjudicatari haurà d'especificar els mitjans disponibles per al manteniment i monitorització.

A més del manteniment tècnic, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir suport a Prat Espais en la gestió de continguts del portal: publicació de notícies, suport en la publicació de licitacions i qualsevol altra necessitat puntual de creació de contingut o material gràfic.

6. Altres desenvolupaments

6.1. Introducció a d'altres desenvolupaments

Prat Espais té la voluntat d'utilitzar la tecnologia de la web i el seu gestor per a millorar algunes bases de dades i/o processos existents a l'empresa mitjançant el desenvolupament d'una intranet corporativa.

Durant els tres anys que abasta la licitació, l'empresa adjudicatària assessorarà Prat Espais sobre la millor manera d'unificar i automatitzar processos en relació a:

1. Gestió de les incidències de tots els aparcaments i centres que gestiona Prat Espais fins a la resolució.

2. Integració dels registres propis de sol·licitants d'habitatge que no s'inscriuen al registre oficial.
3. Registre d'entrades i sortides de l'empresa.

6.2. Gestió de les incidències de tots els aparcaments

Desenvolupament d'una aplicació per a la gestió d'incidències en els pàrquings de Prat Espais, amb les següents funcionalitats sense caràcter limitatiu:

- L'aplicació podria integrar-se en el back office del web.
- Hi haurà un registre d'usuari (altes / baixes i modificacions) i un usuari per accedir únicament a aquesta aplicació.
- Es dissenyarà una pantalla de benvinguda d'accés clar i ben estructurat a totes les funcionalitats:
 - o Informació general que Prat Espais vulgui donar al vigilant
 - o Accés a les "preguntes més freqüents"
 - o Accés a documentació de procediments
 - o Alertes (bloqueig de places a morosos)
- Eina per report d'incidències.
- Els continguts "preguntes més freqüents", "informació general" i "procediments" podran ser dinàmics o estàtics, en funció del pressupost.
- L'eina d'informe d'incidències s'integrarà amb Navision per garantir la validesa de la informació sobre la plaça afectada.
- El report d'incidències emmagatzemarà de forma automàtica data, hora i usuari que fa al reporting.
- El treballador pot triar entre una sèrie d'incidències predefinides o especificar-la en un camp de text lliure.
- En el cas que sigui una incidència en una plaça concreta, el treballador identificarà el nombre de plaça i l'eina incorporarà les dades del propietari de la plaça.
- Les incidències estaran tipificades en nivells de gravetat. Quan la incidència sigui greu, s'enviarà un mail als comptes que Prat Espais defineixi.
- Hi haurà un apartat per al seguiment històric d'incidències, per pàrquing, per treballador, per tipus d'incidència, etc.
- Les dades es podran exportar a Excel per al seu anàlisi per part de Prat Espais.

7. Pressupost

El pressupost per a tot el desenvolupament web i les migracions corresponents s'estima en **25.000 euros (IVA no inclòs)**.

S'inclouen totes les tasques de generació o migració dels continguts a partir de la web existent.

El manteniment anual s'estima en un màxim de:

	h	preu	2013	2014	2015	Total
Disseny de la nova web			25.000,00	-	-	25.000,00
Manteniment/gestió anual	150	45	6.750,00	6.750,00	6.750,00	20.250,00
Disenys intranet	250	45	11.250,00	11.250,00	11.250,00	33.750,00
Total	400		43.000,00	18.000,00	18.000,00	79.000,00

8. Termini d'execució

El termini previst per a la realització dels treballs de la web és de 3 mesos des de la formalització del contracte. La resta d'actuacions es duran a terme durant un any amb la possibilitat de pròrroga de 2 anys més.

9. Documentació a aportar

Documentació que haurà d'aportar el licitador:

Proposta tècnica del projecte tècnic d'aplicació de l'activitat objecte de licitació.

La proposta tècnica que contindrà:

- Proposta de desenvolupament web i proposta metodològica de pla de treball.
- Proposta d'equip de treball
- Pla d'avaluació, seguiment i calendarització quadre del pla de treball.
- Proposta d'allotjament de servidor i característiques i serveis oferts.
- Proposta de millores que perfeccionin els requisits establerts en el plec de prescripcions tècniques en els apartats:
 - Proposta de noves funcionalitats i aplicacions

El Prat de Llobregat, 6 de maig de 2013