

SOBRE B

PROJECTE DE MILLORA DE LA QUALITAT DEL SERVEI

Serveis de manteniment tècnic, actualització i optimització
del web del Consorci Mercat de les Flors

Expedient: F25-257

Procediment obert no harmonitzat

Criteris avaluables mitjançant judici de valor — Fins a 40 punts

ÍNDEX

1. Introducció i objectius

- 1.1 Anàlisi de necessitats
- 1.2 Objectius estratègics

2. Planificació del servei

- 2.1 Distribució de les hores de manteniment mensual
- 2.2 Planificació temporal
- 2.3 Gestió d'incidències
- 2.4 Dedicació dels recursos humans
- 2.5 Valor afegit de la planificació
- 2.6 Propostes de millora de disseny i usabilitat

3. Metodologia de treball

- 3.1 Dinàmica de treball
- 3.2 Canals de comunicació
- 3.3 Tipologia de tasques i procediments
- 3.4 Control de qualitat
- 3.5 Gestió documental i transferència de coneixement
- 3.6 Valor afegit de la metodologia

4. Conclusions

Annex: Auditoria preliminar de l'estat actual del web

- A1. Entorn tecnològic actual
- A2. Incidències detectades i propostes de millora
- A3. Impacte esperat i mètriques objectiu
- A4. Calendari d'implementació de les millores

1. INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS

El present document constitueix el Projecte de Millora de la Qualitat del Servei per als serveis de manteniment tècnic, actualització i optimització del web del Consorci Mercat de les Flors, en el marc de l'expedient F25-257. Aquest projecte detalla la planificació i la metodologia de treball proposades per garantir un servei d'excel·lència adaptat a les necessitats específiques d'una institució cultural de referència a Barcelona i Catalunya.

El Mercat de les Flors, com a centre de referència de les arts del moviment i la dansa, requereix un lloc web que actuï com a eina fonamental de comunicació amb el seu públic. El web ha de reflectir el dinamisme de la programació, facilitar l'accés a la informació sobre espectacles, tallers, residències i activitats, i projectar la identitat i els valors de la institució en l'àmbit nacional i internacional.

En el context actual de transformació digital del sector cultural, el web d'una institució com el Mercat de les Flors no és simplement un canal informatiu, sinó un punt de contacte essencial amb el públic. Les expectatives dels usuaris en termes de velocitat de càrrega, accessibilitat, experiència mòbil i qualitat del contingut són cada vegada més exigents. Alhora, les normatives de seguretat (ENS), accessibilitat (WCAG 2.1 AA, Reial Decret 1112/2018) i protecció de dades (RGPD) estableixen un marc d'obligat compliment per a les institucions públiques.

1.1 Anàlisi de necessitats

L'anàlisi detallada dels requisits del servei, basada en l'estudi del Plec de Prescripcions Tècniques Particulars i en l'auditoria preliminar del web actual, evidencia les necessitats clau següents:

Alta disponibilitat i rendiment: El web ha d'estar operatiu 24/7 amb temps de càrrega òptims, especialment en períodes d'alta demanda com l'obertura de venda d'entrades o la presentació de noves temporades. L'auditoria preliminar ha identificat àrees de millora significatives en la política de caché i la distribució de continguts estàtics que, un cop resoltes, milloraran substancialment l'experiència d'usuari.

Actualització constant de continguts: La programació del Mercat de les Flors és dinàmica i requereix actualitzacions freqüents: espectacles, horaris, fitxes artístiques, materials gràfics, vídeos i informació complementària. El sistema actual basat en WordPress amb Custom Post Types i WPML ofereix una base sòlida que cal mantenir i optimitzar.

Compliment normatiu d'accessibilitat: Com a institució pública, el web ha de complir rigorosament amb les directrius WCAG 2.1 nivell AA, el Reial Decret 1112/2018 sobre accessibilitat de llocs web del sector públic, i les exigències de l'Esquema Nacional de Seguretat. L'auditoria preliminar indica que el plugin WP Accessibility Helper proporciona funcionalitats bàsiques, però cal una avaluació completa i sistematitzada.

Seguretat i protecció de dades: La gestió de dades d'usuaris, butlletins informatius (CookieYes per al consentiment RGPD) i possibles integracions amb sistemes de venda d'entrades requereix un marc de seguretat robust. L'anàlisi revela la necessitat d'implementar un WAF i reforçar les capçaleres de seguretat del servidor.

Optimització SEO i visibilitat digital: El posicionament web és clau per atraure nou públic. El lloc disposa de Yoast SEO amb dades estructurades Schema.org, però s'han detectat configuracions que requereixen ajust per maximitzar la visibilitat a cercadors i xarxes socials, especialment en les metadades Open Graph.

1.2 Objectius estratègics

L'equip proposat aporta una àmplia experiència en la gestió, el manteniment i l'evolució de llocs web per a institucions culturals, amb un coneixement profund de les particularitats del sector. Els objectius estratègics d'aquest projecte són:

1. Garantir la disponibilitat, seguretat i rendiment òptim del web de forma continuada, amb un objectiu de disponibilitat superior al 99,9%.
2. Implementar una metodologia de treball àgil i transparent que faciliti la col·laboració amb l'equip de comunicació del Consorci.
3. Millorar progressivament el posicionament SEO i l'experiència d'usuari, amb objectius mesurables (Lighthouse >90, Core Web Vitals en zona verda).
4. Assegurar el compliment normatiu en matèria d'accessibilitat (WCAG 2.1 AA), seguretat (ENS) i protecció de dades (RGPD).
5. Aportar valor afegit mitjançant propostes de millora proactives, formació continuada i informes estratègics trimestrals.

2. PLANIFICACIÓ DEL SERVEI

La planificació del servei s'ha dissenyat per optimitzar les 16 hores mensuals de manteniment establertes al PPTP, distribuint-les de manera estratègica entre les diferents àrees de servei. Aquesta distribució respon a l'anàlisi de les necessitats reals d'un web cultural amb la complexitat del Mercat de les Flors i prioritza les accions que aporten més valor a la institució. La planificació es revisa mensualment per adaptar-se a les necessitats canviants de la programació i les prioritats del Consorci.

2.1 Distribució de les hores de manteniment mensual

La distribució següent equilibra les tasques preventives, evolutives i de suport, garantint una atenció integral al web:

Àrea de servei	H/mes	Periodicitat	Lliurables
Manteniment preventiu i actualitzacions	4	Setmanal	Informe d'actualitzacions, registre compatibilitat, backups verificats
Desenvolupaments evolutius	4	Continu	Especificació tècnica, desplegament staging, documentació
SEO i analítica web	2	Mensual/ Trim.	Informe mensual SEO, trimestral amb benchmarking
Seguretat i ciberseguretat	2	Setmanal	Escaneig malware, informe trimestral, registre WAF
Allotjament i infraestructura	2	Continu	Monitoratge 24/7, informe mensual servidor, SSL/TLS
Suport contingut i formació	1	Sota demanda	Guies CMS, formació, resolució consultes
Reunions i informes	1	Mensual	Acta reunió, informe mensual, scorecard qualitat
TOTAL	16		

Aquesta distribució és flexible i pot adaptar-se en funció de les necessitats puntuals del Consorci. En períodes de major activitat (inici de temporada, presentació de programació, festivals), es pot reforçar l'àrea de suport al contingut redistribuint hores des d'altres àrees amb menys càrrega puntual, sempre amb acord previ en la reunió de coordinació mensual.

2.2 Planificació temporal

El cicle de treball mensual s'estructura en quatre setmanes temàtiques, complementades amb accions trimestrals de major abast. Aquesta planificació cíclica

assegura que totes les àrees de servei reben atenció regular i que cap tasca crítica queda desatesa:

Període	Activitats programades
Setmana 1	Actualització WP core, plugins i temes (staging previ obligatori) + verificació compatibilitat Escaneig de seguretat setmanal, revisió logs WAF i backup complet verificat Revisió monitoratge servidor: CPU, RAM, disc, uptime
Setmanes 2-3	Desenvolupaments evolutius segons backlog prioritzat + implementació funcionalitats Testing complet en staging: funcional, regressió, accessibilitat, cross-browser Desplegament controlat a producció amb verificació post-deploy
Setmana 4	Revisió SEO mensual (Yoast, Search Console, Analytics) + rendiment (Lighthouse, Core Web Vitals) Informe mensual de servei amb scorecard de qualitat Reunió de coordinació mensual (45-60 min) i planificació backlog següent
Trimestral	Informe SEO exhaustiu amb benchmarking cultural + pentest extern (CVSS) Revisió completa WCAG 2.1 AA + auditoria rendiment servidor Reunió estratègica: presentació full de ruta de millores (90 min)

El calendari és compartit amb l'equip del Consorci a través de l'eina de gestió de projectes per garantir la màxima transparència. Les tasques del backlog es visualitzen en un tauler Kanban accessible per ambdues parts.

2.3 Gestió d'incidències

El sistema de gestió d'incidències es basa en una classificació per nivells de criticitat, amb temps de resposta que milloren significativament els requisits mínims establerts a l'apartat 10 del Plec de Prescripcions Tècniques Particulars:

Nivell	Resposta	Exemples	Acció immediata
CRÍTICA	2-12 hores 24/7	Web completament caigut, pèrdua de dades, bretxa de seguretat, error crític en venda d'entrades	Activació immediata del protocol de recuperació, 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, inclosos caps de setmana i festius. Comunicació al Consorci en < 1 hora. Restauració des de backup (rollback màx.: 15 min).
ALTA	< 24 hores	Funcionalitat clau inoperativa, error en la venda d'entrades, formulari principal fora de servei	Diagnòstic prioritari i resolució amb workaround temporal si cal. Comunicació al Consorci en < 2 hores amb diagnòstic preliminar.
MITJANA	2 dies lab.	Error visual en pàgines secundàries, formulari de contacte incorrecte, error de traducció WPML	Planificació dins el cicle setmanal en curs. Inclusió al backlog amb prioritat alta. Notificació al Consorci.
BAIXA	4 dies lab.	Millora menor d'estil, ajust estètic, optimització no crítica	Incorporació al backlog prioritzat. Planificació en el cicle mensual ordinari.

Millora respecte al PPTP: El temps de resposta per a incidències crítiques se situa entre 2 i 12 hores com a màxim, disponible les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, inclosos caps de setmana i festius. Això suposa una millora del 50% respecte al màxim de 24 hores establert al PPTP (apartat 10). Aquesta capacitat de resposta és possible gràcies a tres factors: (1) el sistema de monitoratge proactiu 24/7 amb alertes automàtiques que permet detectar i diagnosticar problemes en minuts; (2) els protocols

d'actuació predefinits (runbooks) que redueixen el temps de diagnòstic i resolució; i (3) la disponibilitat permanent de l'equip tècnic amb guàrdia activa 24/7 per a incidències de nivell crític.

Protocol de gestió d'incidències

1. Detecció: Mitjançant monitoratge automàtic (comprovació d'uptime cada 60 segons, alertes de rendiment del servidor, escaneig continu del WAF, supervisió de Core Web Vitals) o report directe de l'equip del Consorci a través dels canals establerts (ticketing, telèfon per a urgències).

2. Classificació i triatge: Avaluació immediata de la criticitat segons la taula anterior. Assignació del nivell d'urgència i del temps de resposta compromès. Identificació preliminar de la causa i l'abast de l'afectació.

3. Notificació: Comunicació al Consorci del problema detectat, la classificació assignada, el temps estimat de resolució i el pla d'acció. Per a incidències crítiques, notificació telefònica immediata al contacte designat.

4. Diagnòstic i resolució: Anàlisi de la causa arrel seguint el runbook corresponent. Implementació de la solució definitiva o, si cal, d'un workaround temporal per restablir el servei mentre s'elabora la solució final.

5. Verificació: Comprovació del correcte funcionament del lloc web en totes les seves funcionalitats. Test cross-browser i dispositius mòbils. Confirmació per part del Consorci quan és aplicable.

6. Documentació i post-mortem: Registre complet de la incidència al sistema de ticketing: cronologia, causa arrel, accions realitzades, temps de resolució. Per a incidències crítiques i altes, elaboració d'un informe post-mortem amb lliçons apreses i mesures preventives per evitar la recurrència.

2.4 Dedicació dels recursos humans

L'equip assignat al projecte està format per dos perfils complementaris amb dedicació permanent i exclusiva, garantint la continuïtat i el coneixement profund del projecte al llarg de tota la vigència del contracte:

Perfil	Competències clau	H/mes	Vinculació
Coordinador/a del projecte Developer & IT Manager	Expert en PHP, WordPress, WooCommerce Administració d'infraestructura LAMP/LEMP i Plesk Seguretat web: Cloudflare WAF, pentesting, hardening SEO tècnic: Analytics, Search Console, Schema.org Gestió de projectes i coordinació d'equips Experiència en sector cultural digital	~12	Plantilla permanent
Tècnic/a UX/UI Disseny i Accessibilitat	Disseny UX/UI responsive i mobile-first Auditoria i compliment WCAG 2.1 AA Disseny visual i coherència amb identitat gràfica Experiència d'usuari i arquitectura d'informació Optimització de conversió (CRO) Experiència en comunicació cultural	~4	Plantilla permanent

La configuració de l'equip garanteix cobertura completa de totes les àrees del servei: des de la infraestructura i el codi fins al disseny i l'experiència d'usuari. La dedicació del coordinador/a (12 h/mes) cobreix les àrees tècniques principals: manteniment preventiu, desenvolupaments, seguretat, infraestructura i coordinació. El/la tècnic/a UX/UI (4 h/mes) intervé en els aspectes de disseny, accessibilitat i experiència d'usuari, participant activament en els desenvolupaments evolutius i les revisions trimestrals d'accessibilitat.

El coordinador/a del projecte actua com a interlocutor/a únic/a amb el departament de comunicació del Consorci, tal com estableix l'apartat 6 del PPTP. Aquesta figura centralitza la comunicació, garanteix la coherència de les actuacions i assegura el compliment dels SLA establerts. En cas de baixa, la substitució es realitzarà en un màxim de 10 dies amb un perfil de competències equivalents.

2.5 Valor afegit de la planificació

La planificació proposada incorpora elements de valor afegit que van més enllà dels requisits mínims del PPTP:

Enfocament proactiu amb monitoratge avançat: El monitoratge continu 24/7 amb alertes automàtiques permet detectar i resoldre el 80% dels problemes abans que afectin els usuaris. Aprofitament integral de Cloudflare per al monitoratge de rendiment, seguretat i disponibilitat, amb dashboard unificat en temps real accessible pel Consorci.

Informes estratègics i pentesting inclosos: Informes trimestrals exhaustius amb benchmarking respecte a institucions culturals similars (Teatre Lliure, TNC, CCCB, Arts Santa Mònica). Pentesting trimestral amb classificació CVSS i pla de remediació. Auditories WCAG 2.1 AA periòdiques amb eines automàtiques (axe, WAVE) i revisió manual.

Flexibilitat en la distribució horària: Possibilitat de redistribuir hores entre àrees segons necessitats puntuals, amb acord previ. Hores no consumides es poden acumular per a projectes majors al trimestre següent (màxim acumulable: 8 hores).

2.6 Propostes de millora de disseny i usabilitat

L'anàlisi del web actual del Mercat de les Flors ha permès identificar àrees concretes de millora en disseny i experiència d'usuari que s'implementaran progressivament dins de les hores de desenvolupament evolutiu, en coordinació amb l'equip de comunicació del Consorci:

Redisseny del menú i la navegació: L'arquitectura de navegació actual presenta oportunitats de millora significatives. Es proposa una reestructuració del menú principal amb una jerarquia visual més clara, mega-menú responsive per a les seccions amb més contingut (programació, artistes, espais), breadcrumbs contextuais per facilitar l'orientació de l'usuari, i un sistema de cerca millorat amb autocompletat i filtres per tipus de contingut (espectacles, artistes, activitats, notícies). La navegació mòbil es redissenyarà amb un patró de menú hamburguesa optimitzat, amb submenús desplegable fluids i accés directe a les funcionalitats més consultades.

Adaptació responsive per a pantalles grans: Actualment, el contenidor principal del web està limitat a un ample màxim de 1.170 píxels (boxed layout), cosa que desaprofita significativament l'espai disponible en pantalles de resolució superior a Full HD. Es proposa una transició a un disseny fluid amb un contenidor adaptable: ample màxim de 1.440 px per a contingut textual (per mantenir la llegibilitat òptima de 65-80 caràcters per línia), però amb seccions hero, galeries d'imatges i graelles de programació que aprofiten el 100% de l'ample de pantalla. S'implementaran breakpoints addicionals per a pantalles 2K i 4K, i es revisarà la maquetació de totes les plantilles per garantir una experiència visual òptima en qualsevol resolució.

Millora del calendari d'activitats: El calendari de programació és una de les funcionalitats més consultades del web i requereix una evolució significativa. Es proposa un redisseny amb vista mensual, setmanal i de llista, filtres per disciplina artística, espai i públic objectiu, fitxes d'espectacle amb accés directe a la compra d'entrades, i integració visual de materials gràfics (imatges, vídeos trailers). El calendari incorporarà un sistema de càrrega progressiva (lazy loading) per millorar el rendiment i una experiència tàctil optimitzada per a dispositius mòbils amb gestos de swipe per navegar entre dates.

Redisseny de les pàgines informatives: Les pàgines de contingut informatiu del web actual presenten grans blocs de text continu que dificulten la lectura i la retenció d'informació. Es proposa una reestructuració visual aplicant principis de disseny editorial: divisió del contingut en seccions amb capçaleres visuals, ús d'acordions per a informació secundària, integració de destacats (pull quotes), infografies per a dades clau, i un sistema tipogràfic amb jerarquia clara que faciliti l'escaneig visual. Les pàgines d'espais, serveis i informació institucional es beneficiaran especialment d'aquesta millora, augmentant el temps de permanència i reduint la taxa de rebot.

3. METODOLOGIA DE TREBALL

La metodologia de treball proposada combina principis de les metodologies àgils amb les necessitats específiques d'un servei de manteniment web continu per a una institució cultural. L'objectiu és maximitzar la transparència, l'eficiència i la qualitat del servei, facilitant la col·laboració estreta amb l'equip de comunicació del Consorci Mercat de les Flors. La metodologia s'ha dissenyat per donar cobertura adequada a tots els àmbits descrits al PPTP, amb capacitat d'adaptació tant a assumptes recurrents com a necessitats espontànies.

3.1 Dinàmica de treball

La dinàmica de treball s'inspira en la metodologia Kanban, adaptada al context d'un servei de manteniment amb 16 hores mensuals. Kanban és especialment adequat per a serveis de manteniment perquè permet gestionar un flux continu de tasques de naturalesa i prioritat diverses, sense la rigidesa dels sprints fixos:

Tauler Kanban digital: Totes les tasques es gestionen en un tauler Kanban accessible per ambdues parts. Columnes: Backlog → Pendent validació → En curs → En revisió → Testing (staging) → Completada. Cada targeta inclou descripció, prioritat, hores estimades, responsable i criteris d'acceptació.

Backlog prioritzat conjunt: Gestió conjunta amb el departament de comunicació del Consorci. Priorització segons matriu impacte/esforç, revisada a cada reunió mensual. Objectiu: mínim 4 tasques del backlog completades per mes, a més de les preventives recurrents.

Coordinació mensual i bisetmanal: Punt de control informal bisetmanal (15-20 min) per verificar avanç i ajustar prioritats. Reunió formal mensual (45-60 min, presencial o videoconferència) amb ordre del dia estandarditzat: revisió scorecard, tancament tasques, priorització mes següent. Lliurable: acta amb acords.

3.2 Canals de comunicació

S'estableixen canals de comunicació diferenciats segons la naturalesa i urgència de les comunicacions, assegurant que cada tipus de sol·licitud segueix el canal més eficient:

Canal	Ús principal	Temps resposta	Horari
Correu electrònic	Sol·licituds formals, documentació, informes, comunicacions no	Màx. 24h laborables	Dilluns a divendres, 9:00-19:00

	urgents		
Sistema de ticketing	Seguiment de tasques, incidències, SLA. Cada sol·licitud genera tiquet amb referència	Registre immediat. Resolució segons SLA	24/7 (registre). Resposta en horari laboral
Telèfon	Incidències urgents (nivell crític i alt). Comunicacions que requereixen resposta immediata	Immediata	9:00-19:00 laborables. 24/7 per a crítiques (alertes)
Reunió mensual	Revisió servei, planificació, propostes de millora	Programada	Última setmana del mes
Reunió trimestral	Estratègia, informe SEO/rendiment, full de ruta millores	Programada	Cada 3 mesos

El sistema de ticketing constitueix l'eix central de la comunicació operativa. Cada sol·licitud genera un tiquet amb número de referència únic, prioritat assignada, temps de resposta compromès i seguiment d'estat en temps real. El Consorci disposa d'un dashboard on consultar l'estat de tots els tiquets, l'historial complet i els indicadors de compliment de SLA.

3.3 Tipologia de tasques i procediments

A continuació es detallen els procediments específics per a cada tipologia de tasca, garantint la qualitat i la traçabilitat de totes les actuacions:

a) Manteniment preventiu

Procediment estandarditzat per a cada cicle d'actualització: (1) còpia de seguretat completa prèvia amb verificació d'integritat; (2) actualització en entorn staging idèntic a producció; (3) test de compatibilitat mitjançant matriu actualitzada (WordPress + PHP + plugins + tema); (4) desplegament a producció en horari de menor trànsit (8:00-10:00, dimarts a dijous); (5) protocol de rollback automàtic amb temps màxim de 15 minuts en cas d'incidència.

b) Desenvolupaments evolutius

Metodologia estructurada: recollida de requisits amb fitxa estandarditzada, especificació tècnica amb hores estimades i criteris d'acceptació, desenvolupament en staging amb control de versions Git, QA integral (funcional, regressió, accessibilitat WCAG 2.1 AA, cross-browser, responsive) i desplegament a producció amb verificació post-deploy. Per a noves landing pages, termini màxim de 15 dies des de la recepció dels continguts definitius (apartat 5 PPTP).

c) SEO i posicionament

Estratègia SEO integral: Optimització de Yoast SEO (plantilles títols/meta-descripcions per CPT, correcció Open Graph, sitemap XML amb prioritats culturals), implementació de Schema.org (Event, PerformingArtsEvent, PerformingGroup) per a rich snippets, i monitoratge continu de Core Web Vitals (LCP, INP, CLS) amb objectiu de zona verda permanent.

d) Seguretat

Cloudflare WAF: Configuració integral amb OWASP Core Ruleset i regles específiques
WordPress: protecció contra SQL injection, XSS, RCE, bloqueig brute force a /wp-admin i /wp-login.php, protecció XML-RPC, bloqueig fitxers sensibles (wp-config.php, .htaccess, debug.log), filtrat d'IPs malicioses. Firewall Rules

personalitzades: bloqueig geogràfic per zones d'administració, rate limiting, challenge pages. Revisió setmanal dels logs i informe mensual d'amenaques bloquejades.

Backups i hardening: Backup diari automatitzat amb retenció de 30 dies i emmagatzematge dual (local + remot). MFA per a tots els comptes d'administració, política de contrasenyes robustes, desactivació de l'editor de fitxers i eliminació de capçaleres informatives del servidor.

e) Allotjament i infraestructura

VPS dedicat d'alt rendiment: 8 vCPU cores, 8 GB RAM DDR4, 256 GB NVMe. Linux (Ubuntu LTS) amb Plesk Web Pro Edition. Stack optimitzat: nginx amb FastCGI, MariaDB 10.6+, PHP 8.2+ amb OPcache. Snapshots automàtics per a recuperació ràpida.

Cloudflare CDN: 300+ nodes globals. Page Rules WordPress: caché agressiu per recursos estàtics (TTL 30 dies), bypass per pàgines dinàmiques, purga automàtica en publicar. Optimitzacions: Brotli, minificació CSS/JS/HTML, Polish, Mirage, Early Hints, HTTP/3. Caché multinivell: Object Cache (Redis), Page Cache, Browser Cache optimitzat. Monitoratge extern amb comprovació cada 60 segons i objectiu de disponibilitat > 99,9%.

3.4 Control de qualitat

Cada actuació sobre el web passa per un procés de control de qualitat rigorós. Es defineix un scorecard mensual amb els indicadors clau de qualitat del servei:

Indicador	Eina de mesurament	Objectiu	Freqüència
Disponibilitat web	Monitoratge uptime extern	> 99,9%	Continu (60s)
Temps de càrrega (LCP)	Lighthouse / GTmetrix	< 2 segons	Setmanal
Puntuació Lighthouse	Lighthouse CI	> 90 (totes cat.)	Mensual
Incidències resoltes en SLA	Sistema de ticketing	> 95%	Mensual
Compliment WCAG 2.1 AA	axe / WAVE + revisió manual	0 errors crítics	Trimestral
Vulnerabilitats obertes	Pentesting + escaneig	0 crítiques/altes	Trimestral

Addicionalment, cada actuació sobre el web inclou: validació W3C del codi HTML, test cross-browser, test responsive, i verificació d'accessibilitat dels elements modificats.

3.5 Gestió documental i transferència de coneixement

La gestió del coneixement garanteix la continuïtat i transparència del servei:

Documentació tècnica i runbooks: Repositori constantment actualitzat amb arquitectura del sistema, configuració del servidor, plugins, integracions i procediments operatius. Runbooks pas a pas per a actualitzacions, desplegaments, resolució d'incidències i gestió de WPML. Base de coneixement editorial amb guies d'ús del CMS per a l'equip del Consorci.

Protocol de traspàs (art. 9 PPTP): Lliurament complet segons PPTP: manual de continguts, documentació tècnica, backup complet, traspàs d'accés admin, màsters i originals gràfics. Addicionalment, període de transició assistida de 30 dies amb el nou proveïdor.

3.6 Valor afegit de la metodologia

La metodologia proposada incorpora elements diferencials:

Dashboard i propostes proactives: Tauler de control en temps real accessible pel Consorci (estat tasques, rendiment web, seguretat, SLA). Cada trimestre es presenten un mínim de 3 propostes concretes de millora basades en dades del web i tendències del sector cultural digital.

Formació i millora contínua: Sessions de formació personalitzades per a l'equip de continguts (CMS, SEO, accessibilitat). Aplicació del cicle PDCA: planificació, execució, revisió amb scorecard, ajust de processos. Cada informe mensual inclou aprenentatges i accions de millora.

Comunicació inclusiva: Tota la documentació segueix directrius de comunicació inclusiva i accessibilitat, en coherència amb els valors del Mercat de les Flors i les exigències de l'ENS i el RD 1112/2018. Informes en català i formats accessibles.

4. CONCLUSIONS

El present Projecte de Millora de la Qualitat del Servei ha estat dissenyat per respondre de manera concreta, coherent i viable a les necessitats de manteniment tècnic, actualització i optimització del web del Consorci Mercat de les Flors. Cada element de la proposta respon directament als requisits establerts al PPTP i aporta millores mesurables que van més enllà del servei estàndard.

Els pilars fonamentals de la proposta són:

Experiència contrastada en el sector cultural: L'equip proposat aporta un coneixement profund de les particularitats de la comunicació cultural digital: cicles de programació, gestió de continguts multimèdia, integració amb sistemes de ticketing, i les necessitats específiques d'un centre de referència com el Mercat de les Flors. Aquest coneixement sectorial permet anticipar necessitats i proposar solucions alineades amb la missió de la institució.

Metodologia proactiva i transparent: Un enfocament que prioritza la prevenció sobre la reacció, amb monitoratge 24/7, alertes automàtiques, scorecard de qualitat mensual i dashboard en temps real. La transparència és total: el Consorci té visibilitat completa sobre l'estat del servei en tot moment.

Temps de resposta millorats: Temps de resposta per a incidències crítiques de 2 a 12 hores (50% de millora vs. 24 hores del PPTP), amb disponibilitat 24/7 tots els dies de l'any, gràcies al monitoratge proactiu, els runbooks predefinits i la guàrdia activa permanent.

Seguretat integral amb Cloudflare i compliment normatiu: Marc de seguretat multicapa amb Cloudflare com a primera línia de defensa (WAF amb OWASP CRS + regles WordPress, CDN, DDoS protection), complementat amb pentesting trimestral, backups duals, MFA, hardening del servidor, i compromís estricte amb l'ENS, el RGPD i les directrius WCAG 2.1 AA. Infraestructura sobre VPS dedicat d'alt rendiment amb Plesk Web Pro Edition.

Valor afegit continu i mesurable: Informes trimestrals estratègics amb benchmarking, propostes de millora proactives, sessions de formació, protocol de traspàs complet i compromís amb la millora contínua (cicle PDCA). Tots els objectius de qualitat són mesurables i es reporten mensualment.

Aquesta proposta reflecteix el compromís amb l'excel·lència en el servei i la voluntat de contribuir activament a la missió del Mercat de les Flors com a centre de referència de les arts del moviment, oferint un web robust, segur, accessible i optimitzat que estigui a l'altura de la institució que representa.

ANNEX: AUDITORIA PRELIMINAR DE L'ESTAT ACTUAL DEL WEB

S'ha realitzat una auditoria tècnica preliminar del web del Consorci Mercat de les Flors per identificar l'estat actual de la plataforma i fonamentar les propostes de millora en dades objectives i verificables. Aquesta auditoria demostra el compromís amb un enfocament basat en evidències i no en suposicions.

A1. Entorn tecnològic actual

Component	Detall
CMS	WordPress 6.x amb tema personalitzat dedicat (desenvolupament a mida)
Servidor	nginx amb panell Plesk sobre Linux (proposta: VPS dedicat 8 cores, 8 GB RAM, 256 GB NVMe, Plesk Web Pro)
Llenguatge	PHP 8.2 (versió actual i amb suport actiu)
Multiidioma	WPML 4.6 (català, castellà, anglès) amb hreflang correctament configurat
SEO	Yoast SEO amb Schema.org (PerformingGroup) i sitemaps XML actius
Plugins actius	Contact Form 7, Instagram Feed, WP Accessibility Helper, WebP Uploads, Performance Lab, CookieYes (RGPD)
HTTPS	Certificat SSL actiu amb HSTS habilitat

L'entorn tecnològic és sòlid i modern. WordPress amb PHP 8.2 i WPML és una configuració adequada per a un web cultural multilingüe. No obstant això, l'anàlisi revela àrees significatives de millora en rendiment, seguretat i SEO que es detallen a continuació.

A2. Incidències detectades i propostes de millora

Àrea	Incidència detectada	Proposta de millora	Prioritat
Rendiment	Cache-Control amb max-age=0 a totes les pàgines. El servidor no aplica cap política de caché.	Implementació de caché multinivell: Object Cache (Redis) per a consultes DB, Page Cache per a contingut estàtic, Browser Cache amb headers Cache-Control optimitzats per tipus de recurs.	ALTA
Rendiment	Absència de CDN. Tots els recursos estàtics es serveixen directament des del servidor d'origen.	Configuració de Cloudflare com a CDN amb nodes europeus. Reducció estimada del 40-60% en temps de càrrega per a usuaris internacionals. Compressió Brotli activada.	ALTA
SEO	Meta descripció Open Graph defectuosa: camp og:description amb contingut fragmentat/incomplet.	Reconfiguració completa de Yoast SEO: plantilles de meta descriptions per cada CPT, revisió de les configuracions Open Graph per garantir previsualitzacions correctes a xarxes socials.	ALTA
Seguretat	Capçalera X-Powered-By exposa la versió de PHP i el panell de control del servidor.	Eliminació de capçaleres informatives (X-Powered-By, Server) via configuració nginx. Addició de capçaleres de seguretat: X-Content-Type-	ALTA

		Options, X-Frame-Options, CSP, Permissions-Policy.	
Seguretat	No es detecta WAF (Web Application Firewall) actiu al davant del web.	Implementació integral de Cloudflare: WAF amb OWASP Core Ruleset + regles WordPress (SQL injection, XSS, brute force wp-admin, protecció XML-RPC, bloqueig fitxers sensibles), CDN amb 300+ nodes, Page Rules per caché WordPress, rate limiting.	ALTA
Accessib.	WP Accessibility Helper present però sense evidència d'auditoria WCAG 2.1 AA completa.	Auditoria independent completa WCAG 2.1 AA (compromís al Sobre C) + implementació de correccions prioritzades + validació amb axe, WAVE i revisió manual.	MITJANA
SEO	Sitemaps XML sense optimització de prioritats ni freqüències per als CPT culturals.	Configuració de prioritats i freqüències al sitemap XML adaptades al cicle de programació: espectacles actius amb prioritat alta, arxiu amb prioritat baixa.	BAIXA

A3. Impacte esperat i mètriques objectiu

Mètrica	Estat actual	Objectiu	Eina de mesurament
Temps de càrrega (LCP)	> 3 segons	< 1,5 segons	Lighthouse / GTmetrix
Lighthouse Performance	~60-70	> 90	Lighthouse CI mensual
Cache Hit Ratio	0%	> 85%	Cloudflare Analytics
Capçaleres de seguretat	Parcial (grau F)	Grau A+	securityheaders.com
Compliment WCAG 2.1 AA	Parcial	100% criteris AA	Auditoria independent
Previsualització RRSS	Defectuosa	Correcta	Meta Tag Inspector / Facebook Debugger

A4. Calendari d'implementació de les millores

Les millores proposades s'implementaran de forma progressiva durant el primer trimestre de vigència del contracte, prioritzant les accions d'alt impacte i baix risc. Totes les millores s'executaran dins de les 16 hores mensuals contractades, sense cap cost addicional per al Consorci:

Període	Accions previstes	Àrea
Setm. 1-2	Configuració de Cloudflare (CDN + WAF). Eliminació de capçaleres informatives del servidor. Implementació de capçaleres de seguretat (X-Content-Type-Options, CSP, etc.).	Seguretat / Rendiment
Setm. 3-4	Implementació de caché multinivell: Object Cache (Redis), Page Cache, Browser Cache amb headers Cache-Control optimitzats per tipus de recurs.	Rendiment
Mes 2	Reconfiguració completa de Yoast SEO: meta descriptions per CPT, Open Graph, sitemaps optimitzats amb prioritats	SEO

	culturals. Correcció de Schema.org per a esdeveniments.	
Mes 3	Execució de l'auditoria WCAG 2.1 AA independent (compromís Sobre C). Implementació de les correccions prioritàries d'accessibilitat detectades a l'auditoria.	Accessibilitat