Lander Uriarte Aretxabala (1, guztira 1)
Informatika
Sinaduraren data: 18/03/2021
HASH: 21b814c532380ab16ab96e8fe4d41e2

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE IMPLANTACION DE UN NUEVO CMS, EL REDISEÑO Y DESARROLLO DE UN NUEVO SITIO WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SOPELA, MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS Y EVOLUTIVOS

NUEVOS DESARROLLOS Y MANTENIMIENTO DE CONTENIDOS EN LOS SITIOS WEB Y REDES SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE SOPELA.

1. ANTECEDENTES

El Ayuntamiento de Sopela tiene su reflejo en Internet a través de sus páginas oficiales que han dispuesto hasta la actualidad, desde el año 2012, un contrato de mantenimiento y hosting de los sitios web municipales y mantenimiento evolutivos y nuevos desarrollos con la empresa SoulBilbao Comunicación Multimedia.

Dado que el uso de las Nuevas Tecnologías para comunicación con las personas ciudadanas es una de las prioridades municipales, se realizaron los siguientes trabajos:

Gestor de portales municipales: Se diseñó y desarrolló un gestor de portales que permite la implementación de webs y blogs municipales de una forma centralizada, con el objetivo de disponer de una plataforma modular de comunicación en Internet y otros canales.

Web municipal: Se diseñó una web reorganizando la estructura de contenidos, navegabilidad y usabilidad, acompañada de una nueva apariencia gráfica que dotó al portal de dinamismo y modernidad, manteniendo al mismo tiempo su carácter institucional.

Web de turismo, comercio, ocio y cultura: Se diseñó y desarrolló una nueva web que permite exponer de una forma óptima los atractivos turísticos del municipio. Así mismo, el portal debe ser el lugar de encuentro para aquellos usuarios que quieren informarse de los eventos culturales y de ocio del municipio. Se estimó la necesidad de iniciar la puesta en funcionamiento de un portal que siguiendo criterios de la web 2.0, facilitase el cumplimiento de los objetivos descritos.

Webcam, servicio de streaming. Servicio de video broadcasting a través de una solución en la nube, incorporando la webcam en las webs municipales.

La plataforma brinda además acceso al portal de transparencia, al perfil de contratante y a la sede electrónica del ayuntamiento entre otros.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye objeto del presente pliego adjudicar el desarrollo, mantenimiento correctivo, evolutivo, alimentación de contenidos y hosting de los sitios web municipales (www.sopela.eus y turismo.sopela.eus, antiguos www.sopelaudala.org y turismo.sopelaudala.org respectivamente).

Sopelako Udala prevé el inmediato diseño, desarrollo y despliegue de un nuevo sitio web municipal, que unifique los diferentes sitios y cuyos trabajos serán también objeto de esta licitación, así como los subsiguientes nuevos desarrollos que procedan o se estimen necesarios.

Este servicio comprende la realización de muchas de las tareas asociadas al desarrollo y mantenimiento de aplicaciones webs, tales como la coordinación, análisis de negocio, diseño técnico, construcción, pruebas de calidad, migración, documentación, paso a producción, atención y formación a las personas usuarias de las mismas, restablecimiento del servicio en

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 16

caso de indisponibilidad, etc.

El adjudicatario del contrato realizará además todas las tareas de gestión de contenidos de los sitios web y redes sociales.
Se pretende con esto que los contenidos estén debidamente actualizados y de forma homogénea en las diferentes plataformas.

Todos los desarrollos habrán de realizarse para ser utilizados mediante protocolos de comunicaciones seguros, al objeto de proteger los datos personales de los interesados, la integridad de la información y evitar ataques que pongan en riesgo los servicios prestados.

Deberá garantizarse que el alojamiento del sitio web del Ayuntamiento de Sopela y de todos los servicios desplegados a través de ella, de las cuales sea responsable el adjudicatario, se realizará en infraestructuras dentro de la Unión Europea.

2.1. PRESUPUESTO Y DURACION DEL CONTRATO

El presupuesto máximo de la licitación asciende a 200.000,00€ + IVA 21%. = 242.000,00€ incluyendo en IVA.

La duración del contrato será de 3 años.
El importe estimado de licitación para el contrato sería el siguiente:

- 100.000€ sin IVA (Desarrollo web, mantenimiento correctivo, gestión de contenidos web, redes sociales y SEO, hosting y bolsa de horas) (Primer año)
- 50.000,00€ sin IVA (mantenimiento correctivo y evolutivo, gestión de contenidos web, redes sociales y SEO, hosting y bolsa de horas) (Segundo año)
- 50.000,00€ sin IVA (mantenimiento correctivo y evolutivo, gestión de contenidos web, redes sociales y SEO, hosting y bolsa de horas) (Tercer año).

Los precios máximos de licitación para los distintos componentes de la prestación son los siguientes:

Concepto	Importe máximo (sin IVA)
Proyecto de rediseño de la web del Ayuntamiento de Sopela	83.333,32 €
Tarifa plana del servicio de soporte	4.166,67 €
Precio/hora para mantenimiento evolutivo y desarrollos adicionales consumidas las horas de la bolsa incluida en la tarifa plana	37,25 €

- **Tarifa plana del servicio de soporte** incluirá los siguientes conceptos:
  - Línea base: Se entiende por línea base la suma del coste del hosting, el mantenimiento básico y la gestión de contenidos para un mes de servicio y la Bolsa de mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos: la empresa deberá prorratear el precio de la bolsa de horas ofertada entre todos los meses de servicio para incluirlo en el importe de la tarifa plana. Todos los trabajos de esta bolsa deberán ser estimados por la empresa y la estimación aceptada por el ayuntamiento previamente a su realización.
- **Precio/hora para mantenimiento evolutivo y desarrollos adicionales**: Se ofertará este precio para el supuesto de que se diera el caso de que el Ayuntamiento solicitase nuevos evolutivos una vez consumidas todas las horas previstas en la tarifa plana, previa modificación del contrato.

Los precios incluyen todo tipo de gastos generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, herramientas, líneas de comunicación, licencias y todo tipo de gasto del personal técnico o gastos de cualquier otro tipo, necesario para la prestación del servicio.

3. ESPECIFICACION DE SERVICIOS

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 16

3.1. ALCANCE

En este apartado se enumeran los trabajos que conforman el objeto del contrato y que la empresa adjudicataria, como mínimo, deberá realizar:

- Proyecto de rediseño de la web del Ayuntamiento de Sopela.
- Servicio de soporte:
  - Hosting de los sitios web del Ayuntamiento de Sopela.
  - Mantenimiento básico.
  - Mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos.
  - Gestión de contenidos.

En los siguientes puntos se detalla el alcance de cada uno de ellos.

3.2. PROYECTO DE REDISEÑO DE LA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SOPELA

El Ayuntamiento de Sopela se plantea una mejora de los servicios de información y atención al ciudadano y estima la web como uno de los canales principales de contacto con las personas, haciendo extensible su método de contacto a las redes sociales.

Se plantea un proyecto que:

- Mejore la experiencia de los ciudadanos y otros grupos de interés que se relacionan con el ayuntamiento a través de la web y otros canales digitales.
- Modernizar el estilo y la imagen de la web actual.
- Incluir nuevas tecnologías presentes en el mercado actual, que ayuden a las personas en la usabilidad de la web del Ayuntamiento de Sopela, así como mejoren la capacidad de transmitir información por parte de nuestra entidad.
- Incorporar los nuevos requerimientos en términos técnicos de accesibilidad fijados por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de Noviembre, sobre accesibilidad de los sitios web. Deberá cumplir con el nivel AA de accesibilidad.
- Realizar una gestión integral y unificada de todos los contenidos digitales acorde a una estrategia digital predefinida.
- Los contenidos deberán ser introducidos al menos euskera y castellano, pudiendo ser necesaria la divulgación en otras lenguas.
- Todos los recursos multimedia empleados deberán estar libres de restricciones (derechos de autor…)
- La web se hospedará en servidores de países miembros de la unión europea y asegurando el cumplimiento de todo lo relativo al cumplimiento de RGPD.
- Los desarrollos deberán asegurar con los mínimos de seguridad contra ataques web: Code Injection, Cross-Site Scripting (XSS)… detallando las especificaciones de seguridad de código implementadas.

3.2.1. FASES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

A. PROYECTO

FASE 1: Diagnóstico y toma de requerimientos

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre el Ayuntamiento de Sopela y la empresa adjudicataria del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización de este.
Asimismo, en esta fase también se realizará una recopilación de necesidades técnicas y funcionales.
Con el conjunto de diagnóstico y requerimientos se elaborará una propuesta que deberá ser aprobada por parte del Ayuntamiento de Sopela.

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 16

FASE 2: Diseño

En esta fase se deberá abordar la propuesta de diseño web, atendiendo a los criterios establecidos en la toma de requerimientos.
Se deberá realizar una propuesta detallada también en cuanto a aspectos como:

- Navegación web, primando la experiencia de usuario.
- Programación de herramientas y funcionalidades para cubrir las necesidades de los diferentes colectivos de personas usuarias.
- Estrategia online y cobertura de requerimientos SEO.
- Planteamiento de reordenación de contenidos ya existentes.
- URLs amigables, descriptivas en cada idioma.

Además, se tendrán en cuenta los detalles de componentes:

- Social Media.
  Permitir compartir contenidos en redes sociales, añadiendo etiquetados para campañas y medios para su correcta medición en analítica web.
  Habilitar accesos a perfiles del Ayuntamiento de Sopela en redes sociales.
- Posicionamiento web.

Será imprescindible contar con una herramienta de Gestión de Contenidos (CMS), con capacidad para editar noticias y contenidos de la web.
El licitante habrá de explicar, las características, flexibilidad y prestaciones de una herramienta de gestión de contenidos de la web que permita el mantenimiento de contenidos posterior de forma autónoma.

Una vez presentada la propuesta de diseño y aprobada por el Ayuntamiento de Sopela, la empresa adjudicataria procederá al desarrollo de la solución.

FASE 3: Construcción

En esta fase se deberán realizar todas las tareas de construcción necesarias para implementar la solución diseñada en la fase anterior. La empresa adjudicataria deberá explicar en su propuesta técnica los entornos con los que va a contar para llevar a cabo esta fase, qué herramienta de control de código fuente va a utilizar y qué mecanismos empleará para el aseguramiento de la calidad del código.

FASE 4: Formación y Entrega

En esta fase, la empresa adjudicataria ejecutará un plan de formación y se publicará el nuevo sitio web en un entorno de pruebas antes de pasar a visualización pública.

Posteriormente, pondrá a disposición del Ayuntamiento de Sopela el desarrollo realizado, los documentos de trabajo y la documentación técnica y la infraestructura necesaria que no haya entregado durante la ejecución del proyecto, para poder volver a asumir el mantenimiento delegado del mismo.

B. MANTENIMIENTO

FASE 5: Arranque del servicio de soporte y mantenimiento

La empresa adjudicataria asumirá, una vez certificada la fase 4, el servicio de soporte incluyendo las tareas que se detallan en el punto 3.3 SERVICIO DE SOPORTE.

3.2.2.OTRAS CUESTIONES A TENER EN CUENTA PARA ACOMETER EL PROYECTO

La elaboración de alguno de los contenidos objeto de esta licitación puede requerir el uso de drones, en tal caso, la empresa adjudicataria, deberá justificar de que cuenta la posibilidad de realizar trabajos de forma directa o en caso de no ser así responsabilizarse y justificar que quien realice ese servicio de manera indirecta, lo haga atendiendo a la normativa vigente.

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 16

Los desarrollos deberán estar adaptados a las dos últimas versiones de los navegadores Explorer, Firefox, Chrome y Safari. A lo largo del contrato se determinará la conveniencia de valorar nuevos navegadores y/o versiones.

La empresa adjudicataria deberá acreditar, mediante trabajos realizados, que deberá justificar mediante muestras de los mismos, que es capaz de realizar los trabajos objeto de este proyecto.

La empresa adjudicataria deberá de poseer experiencia en las siguientes plataformas tecnológicas (tecnologías y herramientas):

- PHP 5.X – 7.X
- JavaScript / CSS3 / DHTML
- MySQL 5.X - 8.X
- CMS de código abierto
    - Joomla 1.X a 4.X
    - WordPress 5.X
    - Otros CMS
- API Google Maps 3.X
- API OpenLayers y Leaflet 5.X / 1.4.X
- Diseño web dirigido como mínimo a los navegadores Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Firefox, y Safari, garantizándose la compatibilidad con los mismos con las versiones actuales.
- Compatibilidad de diseño con los navegadores Android web TV.
- Diseño gráfico y desarrollo de plantillas para CMS Joomla, Wordpress u otros CMS.
- Creación de componentes (Módulos / Componentes / Widgets) para CMS Joomla y/o Wordpress.
- Diseño líquido o responsive.
- Visores para 360 / 3D / 360 3D, así como de Realidad Virtual en web.
- WebGL, Three JavaScript u otras tecnologías de visualización 3D en web.
- AR / VR - Unity / Unreal, Wikitude / Layar, AR Core, Vuforia, AR JS u otra Plataforma de realidad virtual para web.
- Fotogrametría y Escaneado Laser – API Matterport, API Video 360.
- Modelizado 3D – Obtención de modelos (FBX/OBJ/LAS) e Integración en web y RA/RV.
- Imágenes y video 360/3D tanto aéreo como terrestre.
- Video geoposicionado 360 sincronizado con mapas.
- Desarrollo de aplicaciones para Asistentes Virtuales por voz como Google / Amazon / Apple.

Los desarrollos harán referencia a cualquiera de los servicios siguientes y que se enumeran a continuación:

- Diseño Gráfico.
- Creación de audiovisuales.
- Diseño y programación de portales y páginas web.
- Diseño y programación de aplicaciones móviles (responsive)
- Desarrollo Aplicaciones a medida (cliente/servidor)
- Desarrollos de Realidad Aumentada.
- Desarrollos de Realidad Virtual.
- Obtención de Imágenes 360º en altura (drones y pértigas de altura) y terrestres.
- Obtención de videos 360º en altura (drones y pértigas de altura) y terrestres.
- Creación de Rutas Virtuales 360º 3D y de itinerarios interiores 360 3D, por escaneado laser y fotogrametría)
- Modelizado 3D de elementos patrimoniales.
- Comunicación en Redes Sociales.
- RSS

  * Nuevos Servicios que la empresa adjudicataria desarrolle durante los ejercicios vinculados a la duración del contrato

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orrialdea, guztira 16

La empresa deberá incluir en la oferta técnica referencias de trabajo realizados y pilotos que muestren la capacidad y experiencia en los entornos objeto de la oferta.

3.3. SERVICIO DE SOPORTE

El servicio de soporte comenzará a partir de la puesta en producción de la nueva web del Ayuntamiento de Sopela (FASE 5).

3.3.1. HOSTING DE LOS SITIOS WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SOPELA

El servicio de hosting se referirá a los sitios web del Ayuntamiento de Sopela y portal de turismo y el streaming de la webcam. Con una capacidad mínima inicial de 50 Gb de capacidad.

El hosting deberá realizarse en países miembros de la unión europea, asegurando el cumplimiento de todos los aspectos relacionados con el RGPD.

La empresa adjudicataria se hará cargo de los posibles costes derivados de licencias que requiera la solución implantada en caso de que los hubiera.

3.3.2. MANTENIMIENTO BÁSICO

Las actividades englobadas en este tipo de mantenimiento son:

- **Mantenimiento Correctivo** (errores en el software): se entenderá como mantenimiento correctivo, aquellas actividades destinadas a la localización y detección de errores, eliminando los fallos producidos por defectos de los desarrollos de la plataforma. Los fallos pueden ser de rendimiento, programación, documentación o proceso. Este primer nivel es el que mayor peso tiene en las tareas a realizar, y permite la evolución de los actuales sistemas en función del uso y las necesidades de los diferentes usuarios.

  Dentro nos encontramos con:
  - Corrección de incidencias detectadas por los usuarios y usuarias de las webs / desarrollos realizados.
  - Corrección de incidencias detectadas por la responsable del Ayuntamiento.

  Las correcciones se realizarán sobre las versiones de los CMS implantados. Los saltos de versión mayores N.x a (N+1).x se considerarán evolutivos. Es decir, se contempla incluido en el mantenimiento básico la actualización del CMS implantado, siempre y cuando no sea un cambio de versión mayor, siendo este definido por la numeración inicial de la versión del CMS (por ejemplo: Joomla 3.x a Joomla 4.x, Wordpress 5.x a Wordpress 6.x, etc)

  Así mismo, los cambios a efectuar sobre los portales para garantizar su óptimo funcionamiento en versiones superiores de los navegadores web a las existentes a fecha de contrato se consideran evolutivos.

- **Resolución online de las consultas** del Ayuntamiento y asesoramiento, de lunes a viernes, en horario laboral que se establezca, debiendo ser comunicadas por correo electrónico al Ayuntamiento con una antelación mínima de 1 semana si sufrieran alguna modificación. La respuesta y atención de las consultas del Ayuntamiento se realizará en un plazo no superior a 48 horas, y resolución de incidencias en el periodo mínimo posible.

- La empresa adjudicataria se compromete a **informar puntualmente al Ayuntamiento sobre el desarrollo de las incidencias** y a poner todos sus medios técnicos y humanos disponibles para su rápida resolución. En caso de no poderse resolver en el tiempo indicado se le comunicará al Ayuntamiento la descripción del problema y, si es posible, las vías que se van a acometer para la resolución del mismo, indicado el plazo.

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orrialdea, guztira 16

- Análisis y **resolución de incidencias en los sitios web**, dentro del mismo horario de atención al cliente. Si no es posible reparar el error mediante un tiempo mínimo, con un esfuerzo razonable, la empresa adjudicataria pondrá en práctica una solución alternativa para resolverlo. En cualquier caso, la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento colaborarán con el fin de recopilar la información necesaria para solventar las incidencias.

- Se incluye la **integración del servicio de streaming** de la webcam en la web municipal y en la web de turismo.

- **Modificaciones de** los menús existentes **y/o incorporaciones de nuevos menús** y apartados, siempre que no supongan un cambio de funcionalidad.

- Inclusión de enlaces en la web del Ayuntamiento a otras webs desarrolladas por terceros.

SE EXCLUYEN DEL MANTENIMIENTO BÁSICO LOS SIGUIENTES SUPUESTOS:

- Nuevas necesidades surgidas con el uso que supongan cambios de alcance en la estructura de la web, siempre que no se encuentren incluidas dentro de los puntos indicados con anterioridad.

- Ampliaciones de capacidad del alojamiento, aumento de transferencia y, en general, todo lo relacionado con la modificación y/o ampliación de las prestaciones del servicio de hosting.

- Corrección de errores imputables a la manipulación del sitio web por personal no autorizado.

3.3.3. GESTION DE CONTENIDOS

El alcance de los trabajos a realizar dentro de la alimentación de contenidos será la de disponer de una persona específica (un contacto directo), que dote de contenidos tanto a las webs municipales como a las redes sociales vinculadas a las mismas de tal modo que la información disponible para el usuario de dichas plataformas se encuentre actualizado y consensuado con los correspondientes departamentos municipales.

El gestor de contenidos deberá acudir al menos periódicamente a dependencias del Ayuntamiento de Sopela con el fin de recabar la información necesaria para llevar a cabo el trabajo asignado, así como dar feedback sobre cumplimiento de hitos o tareas ya asignadas, incidencias etc.

Se atenderá principalmente la incorporación de contenidos a las plataformas de información y contacto municipales, principalmente las ofertas de empleo internas y externas, eventos culturales, distintas acciones dirigidas a vecinos y avisos municipales en general.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del personal designado por el Ayuntamiento de Sopela, la herramienta de gestión de contenidos (CMS), explicando y formando en el uso de dicha herramienta.

Para la acometida de las funciones sujetas a este punto, la empresa adjudicataria deberá de poseer experiencia en las siguientes tecnologías y herramientas:

- Backoffice de las diferentes plataformas web desarrolladas.
- SEO.
- Redes Sociales.

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orrialdea, guztira 16

El Ayuntamiento de Sopela se reserva 2 días al año para extender el servicio en la **gestión de contenidos** hasta las 03:00 am con motivo de festividades y eventos especiales, en los que se requiere la actualización de información de manera más intensa.

3.3.4. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y NUEVOS DESARROLLOS

El alcance de los trabajos a realizar dentro de los mantenimientos evolutivos y nuevos desarrollos, corresponderá a la asistencia técnica para el soporte a desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y portales web del ayuntamiento.

- **Mantenimiento evolutivo**:
  Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la expansión o cambio de las necesidades del usuario.

- **Mantenimiento adaptativo**:
  Son las modificaciones necesarias por los cambios de los entornos tecnológicos o determinaciones legales.

- **Nuevo desarrollo**:
  Son las tareas de desarrollo incluidas en proyectos de nueva creación. Dentro de las tareas a ejecutar por la empresa adjudicataria esta un portal multisite que incluya un nuevo site municipal, cuyas especificaciones deberán consensuarse con el Ayuntamiento. El motor de portal debe permitir la implementación de otros portales que el Ayuntamiento vea necesario desarrollar, de forma modular.

3.3.5. OTRAS CUESTIONES A TENER EN CUENTA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE

Se denomina **"Línea base"** del servicio a las tareas incluidas en el mantenimiento básico, las tareas englobadas dentro del servicio de gestión de contenidos (incluida la extensión del servicio 2 días al año en fechas señaladas) y el servicio de hosting de la solución. La empresa licitadora deberá describir en su propuesta técnica el máximo de detalle posible de lo que incluye en su línea base (por ejemplo, se puede hablar de horas de mantenimiento básico, características del hosting, si existe alguna limitación en cuanto al número de contenidos gestionados, etc.)

- Para el mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos, se definirá una bolsa de horas para consumir a demanda. Se requiere contar con una bolsa de horas no inferior a 50 horas anuales para el segundo y tercer año El número de horas para dicha bolsa será objeto de valoración como mejora.

4. CONDICIONES PARTICULARES

4.1. GARANTIA

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos contratados y de la corrección de los defectos que en ellos pudieran existir y sean notificados durante la vigencia del contrato. Una vez haya finalizado la vigencia del contrato, el periodo de garantía seguirá vigente durante un mínimo de un año.

La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal del Ayuntamiento de Sopela los haya examinado durante su elaboración o desarrollo o los haya aceptado en comprobaciones, valoraciones o entregas parciales.

La empresa adjudicataria se compromete a resolver las disfuncionalidades causadas por errores propios y no inducidas por otras aplicaciones o intervenciones externas sin cargo alguno para el Ayuntamiento de Sopela.

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 8. orrialdea, guztira 16

No obstante, cualquier producto que entregado por la empresa adjudicataria, sea modificado por un tercero, perderá de inmediato su garantía.

4.2. HORARIOS DEL SERVICIO

De lunes a viernes de 8:30 a 16:00.
El Ayuntamiento de Sopela se reserva 2 días al año para extender el servicio en la **gestión de contenidos** hasta las 03:00 am con motivo de festividades y eventos especiales, en los que se requiere la actualización de información de manera más intensa.

4.3. MODELO ORGANIZATIVO

La empresa adjudicataria deberá presentar como mínimo un equipo compuesto por, (1) Responsable de Servicio y Aplicaciones, (1) Responsable de Gestión de Contenidos y Marketing Digital, así como personal técnico capaz de realizar los trabajos objeto de la oferta.

RESPONSABLE DE SERVICIO Y APLICACIONES (GESTION Y CONTROL)

- Dirección del equipo del que se dispone para alcanzar los objetivos de cada proyecto.
- Centralizar y coordinar las relaciones con el Ayuntamiento de Sopela.
- Dirigir los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad, entregando a las personas responsables del Ayuntamiento de Sopela, los informes de verificaciones realizadas.
- Identificar las necesidades y determinar soluciones a problemas de negocio.
- Aseguramiento de la mejora continua.
- Control y seguimiento del servicio de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones asignadas.
- Control de cambios.
- Ordenar y estructurar la definición de los requerimientos de los proyectos y la correcta elaboración del producto o solución.
- Coordinación del equipo de trabajo.
- Planificación del servicio, con las personas responsables de los proyectos del Ayuntamiento de Sopela.
- Propuesta de acciones correctoras.
- Aseguramiento de la mejora continua.

RESPONSABLE DE GESTION DE CONTENIDOS Y MARKETING DIGITAL

- Enlace con los diferentes departamentos del Ayuntamiento de Sopela para disponer de los contenidos más actualizados del mismo.
- Publicación de las informaciones relativas en los diferentes departamentos dentro de las diferentes aplicaciones dispuestas en el Ayuntamiento de Sopela.
- Publicación de las informaciones relativas en los diferentes departamentos dentro de las diferentes Redes Sociales dispuestas en el Ayuntamiento de Sopela.
- Mantenimiento del Flujo de información de los diferentes departamentos del Ayuntamiento de Sopela con la ciudadanía.
- Aseguramiento de la mejora continua.

La empresa adjudicataria deberá contar además personal profesional para responder con garantías, en los términos mínimos exigidos en el presente pliego.

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 9. orrialdea, guztira 16

DISEÑO TECNICO: deberán adquirir un conocimiento amplio de las aplicaciones asignadas y realizar las siguientes funciones:

- Diseño técnico de las peticiones de acuerdo a los documentos de visión y alcance recibidos o incluso, la elaboración del propio documento de visión y alcance.
- Valoración del esfuerzo necesario para la realización de trabajos y del plazo de realización.
- Elaboración de la documentación técnica correspondiente a los programas implicados e incorporación a los registros correspondientes.
- Elaboración de la documentación de implantación de los programas.
- Análisis y diagnóstico de incidencias y problemas.
- Propuesta de soluciones.
- Asunción, en momentos puntuales, de tareas de apoyo a la programación.
- Elaboración del plan de pruebas, realización de pruebas funcionales y de integración / aceptación.
- Realización de propuestas para mejorar la funcionalidad o el rendimiento de las aplicaciones asignadas.
- Propuesta de acciones correctoras.
- Aseguramiento de la mejora continua.

PROGRAMACION: deberán adquirir un conocimiento amplio de las aplicaciones asignadas y realizar las siguientes funciones:

- Creación y/o modificación de programas de acuerdo a la documentación elaborada por el equipo de Diseño Técnico.
- Apoyo al equipo de Diseño Técnico en parte de sus labores cuando éste lo requiera.
- Realización de pruebas unitarias de cada programa.
- Realizar las labores con apoyo específico de un equipo especializado de Maquetación/Diseño.

Así mismo, el conjunto de profesionales de la empresa adjudicataria guardará como labor transversal por todos los **aspectos relativos a la calidad** de la prestación de los servicios:

- Asegurar el correcto control, uso y cumplimiento de los procedimientos, instrucciones, estándares de trabajo, formatos, registros y requisitos de calidad establecidos.
- Cumplimentar, conservar y controlar los registros de calidad establecidos.
- Realizar las revisiones, inspecciones y auditorías que se determinen.
- Gestionar las quejas y sugerencias relacionadas con el servicio prestado.
- Realizar las mediciones de satisfacción del Ayuntamiento de Sopela con respecto al servicio prestado, evaluar sus resultados y establecer acciones correctivas y/o preventivas, en caso de producirse desviaciones.
- La empresa adjudicataria elaborará un plan de calidad con indicadores medibles, que presentará al Ayuntamiento de Sopela en la FASE 1 del proyecto (Presentación de propuesta), sin perjuicio para los mínimos pudieran derivar de los establecido en pliegos técnicos y/o administrativos para esta licitación.

4.4. METODO DE TRABAJO

A nivel general, el ayuntamiento nombrará una persona como coordinadora del servicio que junto al responsable del servicio por parte de la empresa adjudicataria, serán los encargados de realizar las labores de planificación y seguimiento de los trabajos a realizar.

Los trabajos se realizarán principalmente en las oficinas de la empresa adjudicataria, pudiéndose desplazar los técnicos a las instalaciones municipales en función de las

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 10. orrialdea, guztira 16

necesidades acordadas y siempre que los técnicos municipales lo soliciten.

En el caso de la alimentación de contenidos, se podrá prestar servicio desde las propias dependencias municipales a tiempo completo o parcial, según se acuerde, de cara a disponer de un canal directo de comunicación con los diferentes departamentos.

En lo que al soporte se refiere se propone la siguiente forma de trabajo:

- Previa notificación por parte del Ayuntamiento de Sopela, usuarios de los sitios web o de manera proactiva, por parte de la empresa adjudicataria, se realizará un registro de la misma, con un ID único para poder realizar seguimiento.

- La empresa realizará una clasificación de la notificación (incidencia-error, consulta, petición de modificación, evolutivo…)

- En caso de registrarse un error o mal funcionamiento:

    - El adjudicatario deberá ejecutar todas las acciones necesarias para revertir el mal funcionamiento en el menor tiempo posible y respetando los niveles de servicio SLA.
    - Si fuera necesario, se informará al Ayuntamiento y se planificarán y ejecutarán los cambios y correcciones de software requeridos y en tal caso, debiendo garantizar una solución transitoria que permita tener activos los servicios afectados de su competencia, en el menor tiempo posible.

- En caso de registrarse una petición de evolutivo o nuevo desarrollo de la solución:

    - La empresa adjudicataria presentará una valoración de esfuerzo de la solicitud, en horas y plazo de entrega.
      La valoración será consensuada con la persona responsable por parte del Ayuntamiento de Sopela.
    - La empresa deberá informar al Ayuntamiento de Sopela, de cualquier desviación sobre la valoración de esfuerzo que supere un 5% del planificado.
    - El adjudicatario deberá, si procede, desplegar la nueva solución en un entorno de prueba para su valoración.
      Tras recibir el visto bueno por parte del Ayuntamiento de Sopela, la solución se cargará en producción.

Las consultas se responderán preferiblemente por correo electrónico o en su defecto vía telefónica, tras su registro.

Con el objetivo de verificar el cumplimiento del nivel de servicio comprometido y adoptar las medidas correctoras necesarias, se realizarán reuniones periódicas.

4.5. CONTROL DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria nombrará a una persona como Responsable de aplicaciones y mantenimiento web y otro/a Responsable de la Gestión de Contenidos y Marketing Digital (Web, redes sociales, microsites, blogs y edición y producción de videos) que servirán de interlocutores.

Dichos responsables informarán periódicamente al Responsable del Contrato sobre el desarrollo de los trabajos y se coordinará con éste a fin de cumplir el objeto del contrato.

Siempre que la empresa Adjudicataria solicite alguna instrucción o decisión, deberá consultar a la persona Responsable del Contrato y proponer la acción que, a su entender, considere como más apropiada.

En cualquier momento la persona Responsable del Contrato, podrá inspeccionar la marcha de

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 11. orrialdea, guztira 16

los trabajos. Las observaciones o prescripciones que se deriven de la inspección serán comunicadas por éste a la persona Responsable del Contrato de la empresa Adjudicataria.

Cada empresa contratante podrá definir puntualmente los controles de calidad que considere oportunos durante la vigencia del contrato.

Las actividades desarrolladas por la Empresa Adjudicataria serán controladas por la persona Responsable del Contrato, quienes dirigirán y supervisarán los trabajos realizando controles para determinar la calidad del servicio prestado.

El Ayuntamiento de Sopela inspeccionará el servicio prestado, tanto en lo que se refiere a la correcta concurrencia de los medios a emplear, técnicos y humanos. De las inspecciones realizadas resultarán los correspondientes informes y, en caso de ser negativos, darán lugar al apercibimiento por faltas y podrán deducirse las correspondientes sanciones.

4.5.1. CONTROL ADMINISTRATIVO

En caso de que el Ayuntamiento de Sopela requiera trabajos no valorados dentro del objeto del contrato, la empresa adjudicataria presentará presupuesto de los mismos para su aprobación.
Una vez aprobados dichos presupuestos la empresa adjudicataria podrá proceder a la ejecución de los servicios solicitados.

4.5.2. NIVELES DE SERVICIO (SLA)

- La respuesta y atención de las consultas del Ayuntamiento se realizará en un plazo no superior a 48 horas, si no causa justificada para que no pueda llevarse a cabo.
- El tiempo de respuesta no justificado para peticiones de inserción de contenidos en redes sociales y/o web no planificados, no excederá de 3 horas, dentro del horario laboral.
- Una vez seleccionado adjudicatario y tras presentar cronograma del proyecto en la fase 1, éste quedará también como referencia para medición de niveles de servicio. En cualquier caso, la entrega no será superior a 8 meses.

Para el servicio de Hosting, la empresa licitadora deberá incluir en su propuesta técnica los niveles de servicio ofrecidos.

4.5.3. REGIMEN DE INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES

INCUMPLIMIENTOS LEVES

Se considerarán como incumplimientos leves:
- El retraso superior a dos semanas en el envío de informes.
- No respetar los SLA fijados (incluidos los del servicio de Hosting incluidos en la oferta de la empresa que resulte adjudicataria)
- El rechazo por parte de Ayuntamiento de Sopela de un servicio por calidad inadecuada o por ejecución defectuosa.

INCUMPLIMIENTOS GRAVES

Se estimarán como incumplimientos graves:
- La acumulación de 3 apercibimientos por incumplimientos leves, a juicio de la persona responsable del Ayuntamiento de Sopela.
- El incumplimiento por parte del personal de la empresa adjudicataria de las normas de seguridad del Ayuntamiento de Sopela.

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 12. orrialdea, guztira 16

- El trato incorrecto del personal de la empresa adjudicataria al personal o clientes del Ayuntamiento de Sopela.

PENALIDADES POR FALTAS GRAVES

Para el Desarrollo y Mantenimiento Web se establecen las siguientes penalizaciones que pueden ser aplicadas por incumplimientos graves:

- Un incumplimiento grave no justificado y no asociado a los plazos de entrega/ejecución conllevará el oportuno apercibimiento y la penalización en factura del 10% de la misma (factura del hito que corresponda en el caso que estemos en las fases 1 a 4 (proyecto) o de la tarifa plana mensual en el caso de que se haya iniciado ya la fase 5).

- Una falta grave asociada a los plazos de entrega/ejecución no justificados dará lugar a penalización de 5% de la factura mensual por semana de retraso.

  La penalización máxima acumulada que podrá tener la empresa adjudicataria es de 6.000 € anuales.

4.6. FACTURACION

- Proyecto de rediseño de la web del Ayuntamiento de Sopela: la empresa licitadora deberá indicar el importe para el proyecto y su duración en meses, que no puede ser superior a 8 meses. Dicho importe se facturará al alcanzar los hitos de finalización de cada una de las fases tal y como se indica en la siguiente tabla:

	Porcentaje facturación
FASE 1: Diagnóstico y toma de requerimientos	15% del importe del proyecto
FASE 2: Diseño	25% del importe del proyecto
FASE 3: Construcción	50% del importe del proyecto
FASE 4: Formación y Entrega	10% del importe del proyecto

- **Tarifa plana del servicio de soporte**: la empresa adjudicataria facturará un importe fijo cada mes, a modo de **tarifa plana**, a partir **del inicio de la FASE 5: Arranque del servicio de soporte y mantenimiento.** Dicha tarifa plana incluirá los siguientes conceptos:
  - Línea base: Se entiende por línea base la suma del coste del hosting, el mantenimiento básico y la gestión de contenidos para un mes de servicio.
  - Bolsa de mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos: la empresa deberá prorratear el precio de la bolsa de horas ofertada entre todos los meses de servicio para incluirlo en el importe de la tarifa plana. Todos los trabajos de esta bolsa deberán ser estimados por la empresa y la estimación aceptada por el ayuntamiento previamente a su realización.
- **Evolutivos adicionales**: si se diera el caso de que el ayuntamiento solicita nuevos evolutivos una vez consumidas todas las horas previstas en la tarifa plana y previa modificación del contrato, dichas horas se facturarán aparte aplicando la tarifa/hora ofertada por la empresa. Dicho precio hora no podrá exceder de 37,25€ + 21% IVA (7,82€) = 45,07 € IVA incluido. La facturación se realizará por horas incurridas al vencimiento del mes en el que se hayan realizado.

La suma de todos los importes facturados a lo largo de cada año, no podrán superar el presupuesto máximo, según lo establecido en el punto 2.1 PRESUPUESTO Y DURACION DEL CONTRATO de este pliego.

4.7. OFERTA (ESTRUCTURA)

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente, la

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 13. orrialdea, guztira 16

propuesta técnica presentada por la empresa licitadora deberá ajustarse como máximo a 50 páginas a una sola cara, tamaño de letra mínimo equivalente al tipo “Arial” de 10 pt y con márgenes de al menos 2,5 cm. La propuesta técnica deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

- Introducción
- Proyecto de rediseño de la web del Ayuntamiento de Sopela.
    - Planteamiento del proyecto
    - Propuesta de diseño y funcionalidades de la Web
    - Gestor de Contenidos Web (CMS)
- Servicio de Soporte
    - Modelo de servicio
    - Características del Hosting ofrecido
    - Planteamiento Estratégico de Presencia y Gestión de Contenidos y Marketing Digital

No contabilizará en las 50 páginas, portadas, anexos, certificaciones y/o acreditaciones oficiales, apéndices ni índices. Sólo será tenido en cuenta el contenido de la oferta de dicho número de páginas.

4.8. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Para el supuesto de que, consumidas todas las horas de la bolsa incluidas en la tarifa plana mensual ofertadas por el adjudicatario, el Ayuntamiento precisara de la realización de nuevos evolutivos, se podrá modificar el contrato hasta un máximo del 20% del precio inicial del mismo, IVA excluido, de la forma prevista en el pliego de cláusulas administrativas.

4.9. OTROS REQUISITOS

4.9CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

4.9.1PROHIBICIÓN EXPRESA DE ACCESO A DATOS PRIVADOS O CONFIDENCIALES

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la empresa adjudicataria tenga acceso a lugares donde se realizan tratamientos de datos de carácter personal, a soportes o recursos que los contengan o a otro tipo de documentación de carácter privado o confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos.
En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos.

4.9.2.DEBER DE SECRETO

El personal de la empresa adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter privado o confidencial, a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas.

El personal de la empresa adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma este tipo de datos a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta.

La empresa adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

4.9.3.MEDIDAS DE SEGURIDAD

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 14. orrialdea, guztira 16

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo a las instrucciones del Ayuntamiento de Sopela.
En concreto:

El personal de la empresa adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales (cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc.)

La empresa adjudicataria garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas.
Así, los lugares donde almacene, guarde o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.

4.9.4.GARANTÍA DE CONFIDENCIALIDAD

La empresa adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo.

Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de los datos de carácter personal.

4.9.1.RESPONSABILIDAD Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que, en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Serán motivos de resolución del contrato la vulneración del deber de secreto por la empresa adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

4.10. PROPIEDAD INTELECTUAL

El título de propiedad de todos los productos generados objeto del presente pliego corresponde al Ayuntamiento de Sopela. Todos los trabajos realizados por la empresa adjudicataria pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento de Sopela, quien podrá utilizarlos indefinidamente sin ninguna restricción ni costo adicional.

La empresa adjudicataria protegerá todas las propiedades intelectuales del Ayuntamiento de Sopela.

La empresa adjudicataria garantizará al Ayuntamiento de Sopela que tiene todos los derechos de propiedad intelectual de los productos que oferta bien directamente o bien indirectamente, mediante los correspondientes acuerdos con sus empresas proveedoras.
Por tanto, se obliga a dejar indemne al Ayuntamiento de Sopela de cualquier reclamación de tercero que, frente a ella, pueda suscitarse por dicho concepto.

La empresa licitadora deberá facilitar a Ayuntamiento de Sopela todas las fuentes de todos los archivos, así como los recursos de programación empleados.

En el caso de las licencias necesarias para la gestión de redes sociales, escucha, emailing…

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 15. orrialdea, guztira 16

estas deberán estar referidas a una cuenta corporativa del Ayuntamiento de Sopela, así mismo la persona responsable del Ayuntamiento de Sopela dispondrá de perfil de administrador de las mismas.
La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Sopela, sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita del Ayuntamiento de Sopela.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por el Ayuntamiento de Sopela quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia.
Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del proyecto, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita).

4.11 REQUISITOS LINGUISTICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Equipo trilingüe: Entre las personas que formen parte del equipo adscrito al proyecto deberá garantizarse la capacidad de atender las demandas derivadas del mismo en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi, así como en inglés.

Singularmente, cuando la prestación del servicio objeto de la contratación comporte una relación directa con la ciudadanía, se cumplirán las siguientes condiciones:

La empresa que resultare adjudicataria deberá proporcionar su prestación respetando el derecho de la ciudadanía a ser atendida en las dos lenguas oficiales.

Baliozkotze Kod.: 7GN6C9645KQECA4HNKWQHMQWC | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 16. orrialdea, guztira 16