visesa

Servicio de Soporte a la Gestión de la Web de Visesa

Pliego de Bases Técnicas

visesa

Índice

1. Contexto 3
2. Objeto 3
3. Descripción del servicio 4
   - 3.1 Condiciones generales 4
   - 3.2 Necesidades 4
   - 3.3 Requisitos 5
   - 3.4 Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos. 7
   - 3.5 Control de Calidad 7
   - 3.6 Niveles de prestación de servicio 8
4. Equipo de trabajo 9
   - 4.1 Horario y lugar de prestación del servicio 10
   - 4.2 Cambios en la composición del equipo 10
4. Garantía y calidad 11
5. Entorno tecnológico 11
6. Propiedad intelectual 11

1. Contexto

Visesa es una Sociedad Pública adscrita al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, cuyo objetivo principal consiste en promover viviendas protegidas y llevar a cabo proyectos de rehabilitación y renovación urbana en la Comunidad Autónoma Vasca, contribuyendo así al esfuerzo decidido del Ejecutivo Autonómico por favorecer el derecho a una vivienda digna.

La gestión de Visesa se basa en un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad.

En el marco de este modelo de gestión se ha definido el proceso de apoyo denominado "Atención a los Grupos de Interés Externos", que da servicio al resto de procesos de Visesa.

Actualmente Visesa tiene una página Web, creada en 2018, desarrollada en la red de portales de la Administración Pública Vasca, euskadi.eus.

Esta página Web www.visesa.euskadi.eus, pretende crecer e incorporar nuevos contenidos y servicios de utilidad e interés para la ciudadanía y la sociedad vasca.

2. Objeto

El objeto de este expediente es la **contratación de un servicio de soporte a la gestión de la página Web de Visesa**, que se encuentra alojada en el portal de la Administración Pública Vasca: euskadi.eus.

Se contemplan dentro del ámbito de este contrato aquellos servicios necesarios para el hospedaje y mantenimiento del Sitio Web, las páginas y la información contenida en las mismas, así como la realización de nuevos desarrollos evolutivos y correctivos y el soporte necesario a las personas gestoras de la Web. También se engloban dentro de este contrato aquellos servicios que requiera Visesa para lograr un óptimo posicionamiento de la empresa en los buscadores y monitorización de su imagen en distintas herramientas, medios digitales y redes de Internet.

Los trabajos objeto del contrato deberán realizarse siguiendo las pautas establecidas en la metodología actual utilizada por la organización, o la que se establezca en su momento.

3. Descripción del servicio

3.1 Condiciones generales

Todos los trabajos objeto de este pliego deberán realizarse siguiendo las pautas marcadas por Visesa.

Este pliego dará cobertura a los trabajos de gestión del Sitio Web y de las aplicaciones de la Web relacionadas que se requieran.

3.2 Necesidades

Las necesidades que debe cubrir el servicio son las siguientes:

1. **Puesta en marcha del servicio**

   Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio y la puesta en marcha del servicio.

2. **Hospedaje**

   Servicio de hospedaje de aquellos contenidos y aplicaciones que no pueden ser albergados en el hosting de euskadi.eus y deben ser albergados en un hosting externo.

3. **Asistencia telefónica**

   Servicio de atención telefónica para responder a consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto a la Web, así como servicio de soporte a incidencias.

4. **Mantenimiento correctivo**

   Esta tipología de tareas contempla actividades propias de la operativa de resolución de incidencias.

5. **Mantenimiento adaptativo, preventivo y mejoras**

   Este servicio contempla las actividades relacionadas con la incorporación de nuevas funcionalidades y mejoras en la Web, o sus aplicativos.

6. **Monitorización de la imagen de Visesa en Internet**

   Este servicio contempla por un lado la monitorización de la marca Visesa en internet y en redes sociales, y por otro las tareas de posicionamiento SEO en buscadores tanto de la marca Visesa como de los proyectos, promociones,… de esta sociedad.

3.3 Requisitos

Servicio	Descripción
1.- Puesta en marcha y salida del servicio	*Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio, la puesta en marcha del servicio y la entrega del mismo al finalizar el contrato.* En el plazo máximo de 10 días laborales desde la fecha de firma del contrato la empresa adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para el conocimiento del medio y puesta en marcha del servicio. La puesta en marcha del servicio consistirá en la realización de los trabajos necesarios para dar traslado del estado de la instalación actual de la Web. Los requisitos para la puesta en marcha del servicio son los siguientes: ▪ Se requieren como mínimo las siguientes tareas: o Reunión de inicio de proyecto. o Entrevista con las personas responsables de la Web en Visesa. o Trámites necesarios para obtener el acceso a las herramientas de gestión de portales y contenidos de euskadi.eus. o Análisis del sitio Web de Visesa y sus contenidos. ▪ Como resultado entregará: o Informe de auditoría en el que se detalle la situación de la Web y las posibles acciones de mejora. o Plan de gestión del servicio. o Plan de salida del servicio tras el fin del contrato.
2.- Hospedaje	*Hosting del Website de Visesa.eus, con las siguientes características y servicios:* ▪ 500 GB de disco duro ▪ Base de datos SQL Server 2016 500 MB ▪ Ancho de banda de 200 GB / mes ▪ Backup diario de información (tanto de BBDD como de archivos) ▪ Gestión y mantenimiento del servidor de hosting ▪ Renovación anual de los dominios redirigidos a www.visesa.euskadi.eus: orubide.biz, orubide.es, orubide.eu, orubide.info, orubide.net, orubide.org, orubide.ws, visesa.biz, visesa.es, visesa.net, visesa.org, visesa.ws, apps.visesa.eus y otros que puedan precisarse ▪ Licencias de los productos: AspUpload (http://www.aspupload.com) y AspEmail (https://www.aspemail.com/). *El servicio de hosting* ***debe cumplir con todos los requerimientos del Reglamento General de Protección de Datos y el Esquema Nacional de Seguridad.***

3.- Atención telefónica	*Servicio de atención telefónica a consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto al mantenimiento de la Web, así como servicio de soporte a incidencias.* Los requisitos del servicio de atención telefónica son los siguientes: ▪ **Línea directa** con el equipo de mantenimiento sin tener que pasar por centralita. ▪ La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia telefónica **sin límite de llamadas, ni duración de las mismas**. ▪ El tiempo máximo de respuesta es de 1 hora en horario de oficina. **La atención telefónica se facturará por horas, de acuerdo con el coste asignado al equipo de mantenimiento.**
4.- Mantenimiento correctivo	*Esta tipología de tareas contempla actividades propias de la operativa de resolución de incidencias.* Los requisitos del servicio de mantenimiento correctivo son los siguientes: ▪ La empresa adjudicataria se responsabilizará de la **gestión del servicio** y realización de las actividades necesarias para la **corrección de las incidencias,** seguimiento de las mismas y reporte las personas usuarias, así como de las actividades relacionadas con el aseguramiento de la calidad y la mejora continua del servicio y del mantenimiento actualizado de la documentación y de la información sobre la actividad del servicio. ▪ El servicio se prestará de forma remota o in situ dependiendo de las necesidades que deba cubrir. ▪ En el caso de considerarse necesario por parte de Visesa, podrá establecer una fase previa de presupuesto y aceptación de la solución propuesta por la empresa adjudicataria.
5.- Mantenimiento adaptativo, preventivo y mejoras	*Este servicio contempla las actividades relacionadas con la incorporación de nuevos contenidos, funcionalidades y mejoras en la Web, o sus aplicativos.* Incluye al menos las siguientes tareas: - Diseño, redacción, maquetación y publicación de páginas y contenidos en la Web, cuidando el estilo, estética y coherencia con el resto del portal y acorde a la imagen de Visesa. - Mantenimiento de las aplicaciones del portal de Visesa así como del sistema de gestión de los contenidos a mostrar en las aplicaciones. - Creación y/o modificación de aplicaciones para incorporar nuevas funcionalidades y mejoras en la Web. - Tareas preventivas para detectar y corregir posibles incidencias en el sitio Web. - Vigilancia tecnológica para detectar novedades y nuevas necesidades en el portal euskadi.eus.

6.- Monitorización de la imagen de Visesa en Internet	*Monitorización de la imagen y reputación de Visesa en Internet, medios digitales y redes sociales.* *Asimismo, habrá de realizarse la vigilancia, puesta en marcha y gestión de acciones que mejores en posicionamiento en internet y en los buscadores.* Vigilancia diaria de las principales redes sociales (Twitter, Facebook…) y comunicación inmediata a Visesa en caso de advertir información relevante. Informe de carácter mensual sobre el posicionamiento e imagen de Visesa en Internet y redes sociales.

3.4 Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos.

La empresa adjudicataria implantará una metodología de desarrollo de software para estructurar, planear, controlar y documentar el desarrollo de los trabajos.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- **Reuniones ordinarias mensuales de seguimiento** entre la persona *responsable del equipo de mantenimiento de la Web* por parte de la empresa adjudicataria y la persona responsable de la web de Visesa. En estas reuniones se revisará:
    - El grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.
    - La planificación, priorización y la evolución de los trabajos asignados, así como las especificaciones de cada uno de los objetivos y la validación de las tareas realizadas.
    - Reporte del posicionamiento e imagen de Visesa en Internet.
- La persona r**esponsable de la Web de Visesa** supervisará de forma continua lo siguiente:
    - Velará por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
    - En los trabajos de gran volumen, emitirá las certificaciones parciales de recepción de los mismos.
    - Tras las revisiones oportunas, la persona responsable de la Web de Visesa podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

Independientemente de lo expresado con anterioridad, el equipo de asesores y técnicos podrá ser reclamado y citado por la persona Responsable de la Web de Visesa, o la persona en quien delegue, en cualquier momento para la realización de reuniones que se convoquen por medio de procedimiento urgente.

3.5 Control de Calidad

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, la empresa adjudicataria, a través del supervisor designado a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria reconoce el derecho de la organización de examinar, por medio de equipos auditores externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos por ellos prestados, para los que tendrán la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen al equipo de auditoría.
- Cooperar con el equipo de auditoría.
- Participar en las reuniones que convoque el equipo de auditoría.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Emprender rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditoría.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria establecerá los mecanismos y procedimientos adicionales para el aseguramiento de la calidad del proyecto.

3.6 Niveles de prestación de servicio

La empresa adjudicataria detallará los niveles de calidad de servicio a aplicar en base a las características de la solicitud y al tiempo cliente se categorizan según la siguiente tipología:

- Incidencia: Error o corrección a realizar en el sitio Web.
- Mejora: Tareas que mejoran la calidad del sitio Web, incorporan nueva funcionalidad, o mejoran la funcionalidad existente.

Y las siguientes prioridades:

- Prioridad Crítica: Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:

  - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad del Sitio Web.

  - Los contenidos publicados son incorrectos e inducen a error al usuario/a.

  - La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de Protección de Datos.

  - Incidencias que suponen un riesgo para la imagen de Visesa.

- Prioridad Alta: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo incidencia. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la organización y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- Prioridad Media: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo mejora.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- Tiempo de Respuesta: intervalo de tiempo necesario para que la empresa adjudicataria realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio del usuario y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración y una fecha de resolución aproximada.
- Tiempo de Resolución: intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento, planificación de las distintas tareas a desarrollar para la resolución y el inicio de las mismas.

En base a los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de servicio:

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media
Tiempo de respuesta	1 hora	2 horas	1 día
Tiempo de resolución	2 horas	1 día	1 semana

4. Equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos y para su consecución eficiente, se define la estructura, los perfiles y las funciones del equipo profesional **mínimo necesario**:

Perfil profesional	Funciones
Responsable del contrato	Ejercer de Responsable del Contrato a efectos de su interpretación, gestión de los recursos asignados al mismo y facturación, así como la evaluación del servicio.
Responsable equipo	Seguimiento operativo del servicio, coordinación con la organización y coordinación y planificación de la actividad del equipo de desarrollo. Garantizar que se siga la metodología de desarrollo establecida y se complete adecuadamente la documentación asociada. Responsabilidad sobre la calidad de los trabajos y la consecución de los objetivos previstos.
Desarrollo	Obtención y análisis de requisitos, elaboración del catálogo de requisitos y de las especificaciones funcionales y de diseño. Análisis y diagnóstico de incidencias y problemas y elaboración de especificaciones técnicas para su resolución. Desarrollo de soluciones Web. Identificación de problemas y propuesta de acciones preventivas y correctoras para la optimización y mejora del sitio Web.
Diseño	Diseño multimedia y gráfico en los proyectos de desarrollo web, asegurando la usabilidad y diseño atractivo y coherente del Sitio Web.
SEO	Elaboración de diagnósticos y medidas correctoras para la optimización del posicionamiento de las páginas del sitio Web en los buscadores. Monitorizar la marca en Internet, medios digitales y las redes sociales.
Edición de contenidos	Redacción, maquetación y publicación de contenidos en la Web, cuidando el estilo, estética y coherencia con el resto del portal y acorde a la imagen de Visesa.

- La dedicación de la persona responsable del contrato será aquella necesaria para el **seguimiento del contrato**: reuniones mensuales de seguimiento (presenciales o por videoconferencia) con la persona responsable de la Web de Visesa con objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.
- La dedicación de la persona Responsable del Equipo será la necesaria para el **seguimiento y coordinación de la prestación del servicio**: reuniones de coordinación con la persona responsable de la Web de Visesa, revisión de incidencias y solicitudes, planificación de los trabajos, establecimiento y revisión de la metodología de trabajo y atención a otras necesidades de coordinación según necesidades del servicio.

Una misma persona física podrá realizar las tareas de distintos perfiles, pudiendo así la persona responsable del equipo de desarrollo realizar también trabajos de desarrollo, diseño y/o posicionamiento/monitorización.

Para la facturación de los trabajos realizados se tendrá en cuenta a qué perfil corresponde la naturaleza de las funciones de las tareas ejecutadas y se aplicará la tarifa correspondiente a la oferta adjudicataria

4.1 Horario y lugar de prestación del servicio

Los trabajos se realizarán **en las dependencias de la empresa adjudicataria**, excepto salvedades como impartir formación, reuniones de seguimiento, entrevistas con personas usuarias, u otras tareas puntuales que precisen de la presencia de los componentes del equipo en las oficinas de Visesa.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas de hardware como de software.

El servicio deberá estar disponible durante los 12 meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada laboral de Visesa[1]. No obstante, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio de la persona responsable de la Web de Visesa, o cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad.

La empresa adjudicataria no imputará a Visesa ningún gasto derivado de dietas o desplazamientos a las oficinas centrales de Visesa en Vitoria-Gasteiz, ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

4.2 Cambios en la composición del equipo

Con el objeto de garantizar la solvencia técnica del prestador/a del servicio, los cambios de componentes del mismo deberán ser informados por escrito al Responsable del contrato y estarán sujetas a las siguientes condiciones:

[1] Actualmente el horario vigente (sin perjuicio de que pueda modificarse) es el siguiente:
- Horario de verano (junio, julio, agosto y septiembre): de 8:00 a 15:00
- Horario de invierno (el resto de los meses): de 8:00 a 17:00 exceptuando parada de comida con duración flexible de mínimo 30 minutos, a realizar en la franja horaria entre las 13:30h y las 15:00h.

1. Justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo.
2. Presentación de un sustituto con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
3. El traspaso de conocimientos al candidato elegido correrá a cargo de la empresa adjudicataria, estimándose en un mínimo de 8 jornadas laborables desde su incorporación, no facturables.

4. Garantía y calidad

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el cliente o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 311 de la LCSP.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, la reparación de los daños que se originen a terceros.

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, el cliente podrá recusar los que estime no satisfactorios. Los trabajos realizados tendrán una **garantía de 24 meses** desde el momento de su aprobación por parte del cliente.

5. Entorno tecnológico

Los desarrollos sobre el sitio Web se llevarán a cabo conforme a los estándares establecidos por el W3C (World Wide Web Consortium) y Euskadi.eus:

- Tecnologías de base: se utilizarán los estándares XHTML 1.0 y HTML5 para el marcaje de contenido y CSS 3 y SASS para el diseño visual.
- Accesibilidad: La página Web respetará las pautas de Accesibilidad de Contenidos Web 2.0 (WCAG 2.0).

El portal y los contenidos se desarrollarán en base a las herramientas y las directrices tecnológicas establecidas por el Servicio Web de Euskadi.eus (www.euskadi.eus/webzerbitzua)

6. Propiedad intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual y de 'Copyright' que se puedan derivar de los trabajos realizados serán propiedad exclusiva del cliente, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario, para la debida constancia pública de este hecho ante cualquier Organismo o Registro, tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración Central del Estado Español.

Sin perjuicio de ello, en previsión y a los efectos de lo dispuesto en las disposiciones en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el

Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, y para el supuesto de desarrollo de aplicaciones informáticas, la empresa adjudicataria se obliga a:

a) ceder al cliente todos los derechos de propiedad intelectual susceptibles de explotación económica sobre dicho desarrollo, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma por el plazo indefinido.

b) ceder al cliente los derechos de propiedad intelectual sobre el desarrollo de la/s aplicación/es informática/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma en régimen de exclusiva, sobre cualquier modalidad de explotación y soporte existentes hasta la fecha, y con el ámbito territorial que se extiende a todos los países del mundo, sin excepción.

c) ceder al cliente la facultad de llevar a cabo cuantas reproducciones considere conveniente para su difusión, exhibición, distribución, comunicación pública, transformación o cualquier otra forma de divulgación y explotación de la/s aplicación/es informática/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma desarrollada.

d) no proporcionar a terceros fragmentos de la/s aplicación/es informática/s desarrollada/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma, ni texto, dibujo, diagrama o fotografía de ningún tipo sobre su contenido.

e) no publicar ni total ni parcialmente el contenido de la/ aplicación/es informática/s desarrollada/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma.

f) Informar y documentar detalladamente al cliente sobre cualesquiera reservas y derechos legales de terceros que pudieran existir sobre las contribuciones preexistentes que se vayan a incorporar a los resultados de la/s aplicación/es informática/s cuyo desarrollo se contrata, la documentación asociada, y otros objetos de información relativos a la misma.

En todo caso, la empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de las anteriores obligaciones