TABAKALERA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y DE NUEVOS DESARROLLOS DEL WEBSITE DEL CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A.

0. ANTECEDENTES

Tabakalera es un centro internacional de cultura contemporánea ubicado en Donostia/San Sebastián, que acoge e inspira distintos proyectos e instituciones culturales. Nuestra misión compartida es contribuir al desarrollo de la capacidad creadora y crítica de la sociedad vasca, favoreciendo el ocio creativo y participativo.

Los valores en los que se fundamenta son la diversidad, la colaboración, la creación y experimentación y la innovación y vanguardia, y su modelo de centro tiene como pilares el encuentro y la relación, el impulso a la creación artística y cultural, el disfrute de la cultura, el impulso a la profesionalización y el desarrollo del sector cultural, así como el fomento del pensamiento crítico y la reflexión social contemporánea.

En la actualidad trabaja sobre la base de una estrategia de comunicación que contribuye a un reposicionamiento de su marca y a la creación de un relato aglutinador del proyecto, constituido por todas las instituciones y entidades que la conforman:

Instituciones públicas:
- CICC, Centro Internacional de Cultura Contemporánea: tabakalera.eus
- Festival de San Sebastián SSIFF: sansebastianfestival.com
- Filmoteca Vasca: filmoteka.eus
- Elías Querejeta Zine Eskola: zine-eskola.eus
- Instituto Vasco Etxepare: etxepare.eus
- Zineuskadi: zineuskadi.eu
- Kutxa Fundazioa: kutxafundazioa.eus
- LABe: labe-dgl.com/es/

Entidades e iniciativas privadas:
- Impact Hub Donostia: donostia.impacthub.net

Servicios de hostelería
- Taba: taba.eus
- One Shot Tabakalera House: hoteloneshottabakalerahouse.com

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato lo constituye la contratación de los servicios de mantenimiento y de nuevos desarrollos del website de Tabakalera, gestionado por el CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A. (en adelante, CICC), según lo previsto en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) y su Carátula, y que consistirán en lo siguiente:

- **Servicios de mantenimiento:**

- Mantenimiento correctivo y preventivo y soporte del website, que comprenderá como mínimo las actualizaciones necesarias para garantizar su correcto funcionamiento en navegadores y dispositivos, o el restablecimiento del servicio en caso de indisponibilidad.

- Conexiones con otras plataformas: el mantenimiento incluye la responsabilidad de mantener la plena integración con cualquier sistema requerido para el correcto funcionamiento del servicio, lo que requerirá llevar a cabo la coordinación con los proveedores externos responsables de los sistemas de gestión que se encuentran conectados y/o integrados en el website de CICC: Gescol, Koobin, y APIs actuales y futuras.
- La gestión y el mantenimiento del alojamiento del website de CICC.

- **Nuevos desarrollos:**

Los desarrollos futuros para el diseño y desarrollo de nuevas aplicaciones y funcionalidades que permitan la evolución y la mejora constante del website.

Quedan excluidos del objeto de este contrato el desarrollo, la gestión y el mantenimiento de los websites externos de CICC: la web del servicio bibliotecario KOHA y la web del servicio de archivo MAKUSI, gestionadas por terceros.

72212224-5 (Servicios de desarrollo de software de edición de páginas web).
72413000-8 (Servicios de diseño de sitios web www).

2. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

2.1. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

2.1.1. Mantenimiento correctivo y preventivo y soporte del website.

La empresa adjudicataria realizará un servicio de mantenimiento correctivo, relativo a incidencias y a correctivos sobre las integraciones y las personalizaciones.

Además del mantenimiento correctivo, la empresa contratista deberá realizar un mantenimiento preventivo y gestionar el servicio de forma proactiva, anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias, describiendo en su oferta las actuaciones que comprenden este servicio.

Los servicios a mantener serán los siguientes:

- CMS Drupal 9.5.X bajo PHP 8.1 que guarda información en ficheros JSONAPI y también disponible mediante API para actualización en tiempo real de la información.
- Sistema de visualización de información para pantallas públicas integrada con información extraída del API Drupal.
- Plataforma Gatsby programada con React JSONAPI → GraphQL.
- Repositorios de código y de datos traspasados entre entidades del sistema (GIT).
- Automatizaciones en los sistemas de publicación de versiones tanto de mejoras como periódicas de información (generación automática de imágenes docker con Virtual Machines de Google Cloud a Cloud Build).

Cualquier actuación necesaria para el mantenimiento correctivo y preventivo se realizará preferentemente sin la parada del servicio. En el caso de que las paradas sean necesarias, deberán ser notificadas a la entidad contratante y planificadas con la misma. Estas paradas deben ser aprobadas por la entidad contratante.

2.1.2. Conexiones con otras plataformas:

El adjudicatario del contrato deberá garantizar la plena integración con cualquier sistema requerido para el correcto funcionamiento del servicio y, en caso de que surgiera cualquier problema técnico o fuera necesaria una mejora del servicio, el adjudicatario será responsable de mantener la integración con dichos servicios y de implementar las soluciones necesarias para asegurar su correcto funcionamiento.

Para ello, la empresa contratista deberá coordinarse y colaborar con los proveedores externos responsables de las distintas plataformas conectadas y/o integradas en el website de CICC - Gescol, Koobin, y APIs actuales y futuras.

Es responsabilidad del adjudicatario mantenerse al día en las últimas tecnologías y tendencias de la industria, y tomar medidas proactivas para garantizar la integridad y seguridad de los servicios ofrecidos. Además, se espera que el adjudicatario tenga un enfoque de colaboración y trabajo en equipo con otros proveedores de servicios para garantizar una integración perfecta en todos los aspectos.

El proyecto se encuentra integrado y/o conectado con las siguientes herramientas que conforman el ecosistema digital del CICC:

ERP - Gescol.

Es una aplicación orientada a la gestión de proyectos que permite la creación de un nuevo proyecto (exposición, conferencia, proyección…), ubicarlo en la línea de tiempo (fecha, hora) y lugar, y definir los recursos necesarios para su ejecución (servicios de traducción, montaje, catering…). Aunque Gescol no dispone de APIs para conectarse a la herramienta, el CMS está comunicado con la base de datos de Gescol para recoger los datos sobre cada proyecto. Dichos datos se utilizan para hacer la publicación automática de eventos en el website.

Plataforma de Ticketing.

A su vez, el CMS del website está comunicado con la plataforma de ticketing, Koobin Event, para habilitar la activación automática de venta de tickets desde el ERP.

Plataforma de Single Sign On.

Existe un sistema de identificación Single Sign On que integra la identificación de usuarios en diferentes servicios utilizados en Tabakalera, como la propia herramienta de Ticketing para la gestión de inscripción en cursos, programas y para la compra de entradas.

Por su parte, Tabakalera tiene prevista la integración de sus sistemas con los sistemas de gestión de otras instituciones que habitan en Tabakalera y que ofrecen actividades y servicios en el centro, como pueden ser Kutxa Fundazioa, Festival de Cine de San Sebastián, Filmoteca Vasca, Elías Querejeta Zine Eskola o LABe.

Asimismo, Tabakalera podrá requerir la integración con otras plataformas de gestión que actualmente no están conectadas con la web, como las plataformas de gestión bibliotecaria Koha y Makusi.

2.1.3. Cumplimiento normativo:

El website deberá mantenerse adaptado a las obligaciones legales nacionales y de la Unión Europea en materia de privacidad y comercio electrónico (incluidas, entre otras, aquellas referentes al uso de archivos cookies y tecnologías similares), correspondiendo a la entidad contratista la incorporación de cuantas funcionalidades y sistemas técnicos adicionales resulten necesarios para garantizar su adecuado cumplimiento.

2.1.4. Seguridad:

El website deberá mantenerse preparado para detectar, analizar, loguear y protegerse contra los principales riesgos en sistemas web analizados por la fundación OWASP. Para ello, corresponderá a la entidad contratista implantar todas las medidas adicionales necesarias para evitar ataques de tipo SQL Injection, Cross-site scripting / XSS, Remote File Inclusión, etc. Además, también debe garantizar protección ante otro tipo de medidas, como la restricción de logins, protección contra ataques de fuerza bruta, ocultación de páginas administración, revisión de la fuerza de las claves administrativas, etc.

Además, se debe definir una política de backup automáticos de la base de datos y otros ficheros significativos que permitan la independencia y seguridad del hosting.

La plataforma permitirá utilizar protocolos HTTP y HTTPS con cifrado digital propio o de terceros. A su vez, deberá ofrecer una plataforma para la gestión y monitorización para analizar y detectar vulnerabilidades.

2.1.5. Gestión y mantenimiento del alojamiento y su infraestructura

Se requiere que el adjudicatario gestione y mantenga el alojamiento de la página web en el servicio Google Cloud Platform (GCP). El contratista deberá tener la capacidad técnica para gestionar y mantener la página web en esta plataforma de alojamiento, así como contar con experiencia en el uso de GCP para poder garantizar un alto nivel de disponibilidad y seguridad en el alojamiento de la página web.

El contratista deberá mantener la infraestructura total que aloja la web de Tabakalera, tanto servidores como los servicios alojados en estos, a fin de garantizar el correcto funcionamiento de todos los sistemas que hacen funcionar la aplicación web. Dentro de este mantenimiento, también se incluyen las refactorizaciones de la arquitectura para optimizar el funcionamiento global del sistema, en caso de que fuera necesario.

La propiedad de la infraestructura web alojada en GCP será de Tabakalera, que asumirá los gastos derivados del uso de estos servidores para el alojamiento web. La empresa adjudicataria tendrá acceso a dichos servidores para su mantenimiento y mejora.

La infraestructura actual de la web de Tabakalera consta de los siguientes servidores virtuales dockerizados:

- Servidor CMS /Ubuntu, con Apache y PHP 8. 2vCPU y 8Gb RAM
- Servidor Gatsby / Ubuntu con Node. 7vCPU y 32Gb RAM
- Servidor NFS / Ubuntu con servidor NFS. 1o2 vCPU y 4Gb RAM
- Servidor Web / Servidor con Apache. 2vCPU y 1,75Gb RAM
- Servidor MySQL / Ubuntu con MySQL. 2vCPU y 7,5Gb RAM

La empresa adjudicataria deberá mantener la infraestructura de servidores actual, asegurando el correcto funcionamiento y la disponibilidad de los servicios alojados en los mismos. En caso de que la empresa adjudicataria desee proponer mejoras en la arquitectura de servidores, estas deberán aumentar significativamente las prestaciones y funcionalidades actuales, y garantizar la compatibilidad con los sistemas existentes.

2.2. NUEVOS DESARROLLOS DEL WEBSITE

La empresa adjudicataria se compromete a ir incorporando mejoras funcionales y tecnológicas al website derivadas de nuevas necesidades que puedan surgir, previo requerimiento de CICC.

Los desarrollos que se realicen deberán mantener y preservar todos los parámetros que rigen la web actual en cuanto a las siguientes especificaciones:

- Agilidad: Es imprescindible que los futuros desarrollos estén optimizados al máximo dentro de las posibilidades existentes para utilizar el mínimo de recursos posibles sin comprometer su rendimiento. El objetivo es lograr una eficiencia óptima, que permita su correcto funcionamiento sin que los recursos disponibles se agoten prematuramente con un tiempo de respuesta acorde del frontend a los estándares actuales.

- Coherencia: Es esencial mantener la coherencia en el estilo, URL y usabilidad para garantizar una experiencia de usuario uniforme y satisfactoria.

- Analítica: Cualquier futuro desarrollo que realice la entidad contratista debe ser compatible con el sistema actual de analítica (GA4) y ser capaz de utilizarlo en caso de ser necesario. Se espera que dichos nuevos desarrollos sean fácilmente integrables con el sistema actual y que no causen interrupciones en el análisis de datos existente.

El adjudicatario presentará en su oferta, dentro del apartado de la propuesta técnica, una descripción de los servicios de mantenimiento ofrecidos, incluyendo la propuesta de gestión de integraciones con otras plataformas, así como la propuesta de los servicios para desarrollos futuros.

3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1. Medios humanos

La empresa adjudicataria aportará un equipo de trabajo funcional y técnico compuesto, como mínimo, por el personal descrito en el punto 10 de la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

A continuación, se desarrollan las funciones del/de la jefe/a del proyecto y del/de la coordinador/a del proyecto:

El/la jefe/a del proyecto desarrollará las siguientes funciones: interlocución permanente con la dirección de comunicación de CICC; seguimiento del contrato; asesoramiento sobre evolución del sector y posibles mejoras; coordinación e impulso de la mejora continua del equipo de ejecución.

El/a coordinador/a del proyecto desarrollará las siguientes funciones: interlocución permanente y asistencia a todas las reuniones con la dirección de comunicación de CICC; coordinación y cumplimiento de la planificación. Medición e informes.

Todo el personal adscrito a la ejecución del contrato deberá contar al menos con la experiencia mínima indicada en el punto 10 de la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3.2. Lugar de prestación del servicio

Los trabajos objeto del contrato se realizarán en las oficinas de la empresa adjudicataria.

3.3. Horarios

La jornada de trabajo será la que asigne la empresa adjudicataria, si bien se deberá dar soporte continuado de lunes a viernes, de 09:00 horas a 17:30 horas.

En momentos puntuales, como por ejemplo un gran evento, CICC podrá solicitar la ampliación del horario para dar soporte inmediato a posibles incidencias que pudieran surgir.

El servicio de atención para incidencias deberá ser de 24 horas los 7 días de la semana.

3.4. Tipología de incidencias y tiempos de respuesta

Se establece una graduación de incidencias que pueden producirse en relación con el servicio, las cuales deberán ser objeto de resolución en los plazos máximos indicados en la presente Cláusula.

Incidencias críticas: se considerarán incidencias críticas aquellas que provoquen la indisponibilidad general del website o de funcionalidades indispensables. Dentro de estas incidencias se prevén las previsibles; a las que se deberá dar una respuesta inmediata; y las imprevisibles; las que se suelen dar antes del comienzo de un evento o espectáculo, a las que se deberá dar respuesta lo antes posible.

Incidencias leves: se consideran incidencias leves aquellas que provoquen la indisponibilidad parcial del website. El tiempo de respuesta para estas incidencias será de 5 horas.

Asimismo, se considerará incidencia leve aquella que degrade el servicio sin bloquear el website. El tiempo de respuesta para estas incidencias leves será como máximo de 48 horas.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta un protocolo de gestión de incidencias y una propuesta de coordinación de información entre la entidad contratante y la empresa adjudicataria.

3.5. Infracciones

Se consideran infracciones imputables a la empresa adjudicataria aquellas referidas al incumplimiento de las obligaciones y requisitos marcados en las prescripciones técnicas que rigen en presente pliego; pudiendo concretarse, entre otras, las siguientes:

Infracciones muy graves:

- La demora en el comienzo de la prestación de los servicios en más de 15 días sobre la fecha prevista.

- La no intervención inmediata y con todos los medios necesarios, tras la puesta en conocimiento de una incidencia crítica.

- Desobediencia a las órdenes dadas por los técnicos de CICC, previa petición por escrito de las mismas.

- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones y plazos establecidos en el presente pliego, sin perjuicio de las acciones posteriores que de ello se deriven.

- La falta de elementos o medidas de seguridad para la prestación del servicio.

- La caída del entorno web durante eventos multitudinarios o de relevancia especial.

- La caída del entorno web que imposibilite la inscripción previa o la venta de entradas.

- Vulneraciones a nivel de seguridad del website que resulten imputables a acciones u omisiones de la entidad contratista.

Infracciones graves:

- El retraso no sistemático en la prestación de los servicios. Cada tres amonestaciones del técnico correspondiente por escrito, se considerará como una infracción muy grave.

- Los incidentes del personal perteneciente a la empresa adjudicataria con terceras personas; tanto por el trato incorrecto como por deficiencia en la prestación del servicio. Tres incidentes de este estilo serán considerados una infracción muy grave.

- La modificación en la prestación del servicio sin causa justificada, ni notificación previa. Dos de este tipo serán consideradas una de tipo muy grave.

Infracciones leves:

- Todos los demás casos no previstos anteriormente y que, de algún modo, signifiquen detrimento de las condiciones establecidas en este pliego, con perjuicio no grave de los servicios o que den lugar a deficiencias en el aspecto del personal o de los medios utilizados.

La calificación de cualquier infracción dentro de los apartados anteriores corresponde única y exclusivamente al personal de CICC, debiendo ser comunicadas siempre por escrito al delegado de la empresa adjudicataria.

El técnico emisor será quien tendrá potestad para reunirse con cuantos representantes por parte de la empresa considere necesarios para aclarar los motivos de dicha infracción, o, una vez estudiada la respuesta dada por la empresa, retirar, mantener o elevar el grado de la misma.

3.6. Reuniones de coordinación y seguimiento del proyecto

3.6.1. Reuniones de seguimiento del proyecto durante la vigencia del contrato

Con una periodicidad mensual, el/la jefe/a del proyecto y los responsables de CICC realizarán una reunión en la que se analizará la evolución del proyecto. CICC planteará en estas reuniones las principales líneas de trabajo del siguiente trimestre, de tal manera que la empresa adjudicataria pueda realizar una planificación efectiva de los recursos necesarios.

3.6.2. Reuniones de urgencia durante la vigencia del contrato

En situaciones excepcionales y de cara a resolver situaciones imprevistas en la planificación trimestral, CICC se reserva la posibilidad de convocar reuniones de urgencia. La alteración mínima con la que se convocarán tales reuniones será de 48 horas. Únicamente las horas efectivas empleadas en la reunión serán facturables (no se admitirán gastos de traslado o similar).

Sin perjuicio de lo anterior, y durante la vigencia del contrato, los/as coordinadores/as de ambas entidades (CICC y la empresa adjudicataria) podrán acordar las reuniones que estimen oportuno.