PLIEGO DE CLÁUSULAS TECNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONSTRUCCIÓN, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DEL ECOSISTEMA DIGITAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TERRITORIO DE LA RIOJA ALAVESA"

Introducción

El objeto del servicio será el diseño, CONSTRUCCIÓN, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DEL ECOSISTEMA DIGITAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TERRITORIO DE LA RIOJA ALAVESA con el objeto de posicionar la región de Rioja Alavesa como un territorio único dentro del mundo vitivinícola y de la denominación Rioja, destacando su identidad territorial, su paisaje y las condiciones naturales y humanas que la hacen diferente.

Dicho posicionamiento no conllevará promoción individual de las bodegas que lo conforman, sino que el valor a destacar es el conjunto del territorio de la Rioja Alavesa.

1. Objetivos y descripción del servicio

1.1. Criterios de diseño

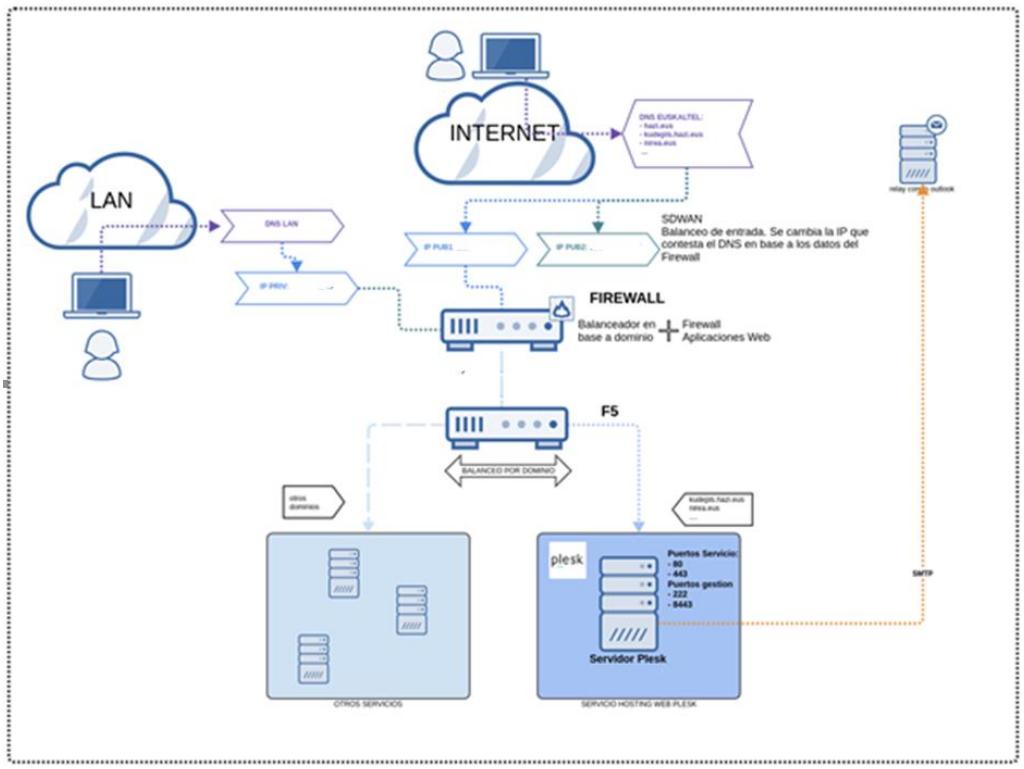
La solución deberá integrar el relato territorial en una web experiencial, un mapa GIS interactivo y contenidos audiovisuales geolocalizados, apoyándose en un CMS que permita la gestión autónoma por parte de la administración.

El diseño deberá ser moderno, visual y coherente con la marca territorio (tierra–piedra–vino) y la imagen institucional, con fotografía protagonista, textos breves, mapas interpretativos, jerarquía clara, tipografías legibles, paleta accesible y un responsive real optimizado para móvil, tablet y escritorio; el tono, la narrativa, la línea gráfica y los elementos clave de UX/UI se definirán mediante un proceso de co-diseño con la Dirección del Proyecto, con iteraciones y validaciones formales (workshops y entregables) hasta su aprobación, no ejecutándose el diseño final ni el desarrollo visual sin validación previa de la Dirección del Proyecto.

1.2. Alcance de la solución propuesta

Descripción de la infraestructura base.

El siguiente diagrama detalla la arquitectura del sistema de albergue de páginas webs basado en el panel Plesk



1.3.<u>Descripcion del servicio</u>

- RECOPILACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA INFORMACION QUE COMPONDRA LA PLATAFORMA

Compilación de la información relativa a viñedo, bodega y municipio así como información de orografía, clima (temperaturas, precipitaciones, influencias microclimáticas), suelos, población, infraestructuras, servicios turísticos, patrimonio cultural, producción vitivinícola, variedades de uva cultivadas, métodos de vinificación, denominaciones de origen, referencias históricas, y fotografía de alta calidad. Esta información será estructurada según taxonomías claras que permitan posterior filtrado y búsqueda por el usuario. Se garantizará que esta información sea actualizables y mantenibles por parte del contratante.

- DISEÑO DE INTERFAZ Y EXPERIENCIA DE USUARIO (UX/UI)

Concepción del sitio web con enfoque en experiencia de usuario intuitiva, navegación clara y diseño amable que facilite el descubrimiento de información. El sitio deberá ser responsive (adaptado a dispositivos móviles y de escritorio), con carga rápida y rendimiento optimizado, especialmente para elementos multimedia e interactivos. Se implementará un sistema de filtros que permita a los usuarios navegar por tipos de turista, contenidos por popularidad, distancia desde su posición, recursos, categorías, y tiempo estimado de visita.

- INTEGRACION DE MAPA INTERACTIVO DESARROLLADO POR HAZI

Integración del componente visor de HAZI para la visualización de todos los datos

geoespaciales disponibles de viñedos, bodegas, municipios y características representativas del territorio de la región de la Rioja Alavesa con información detallada accesible mediante consulta de datos en tiempo real.
La integración deberá habilitar **interoperabilidad bidireccional** entre el visor y el resto de la plataforma (web/CMS y contenidos audiovisuales geolocalizados), permitiendo, como mínimo:

- **Del visor a la plataforma:** eventos de interacción.
- **De la plataforma al visor:** aplicación de filtros/búsquedas, resaltado/zoom a entidades y sincronización con contenidos asociados.

- INTEGRACIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES

Incorporación de diversos formatos de contenido interpretativo: textos, fotografías, fotografía 360°, videos en formatos estándar (MP4, WebM, AVI con resolución Full HD mínimo) y vídeos 360°. Estos contenidos deberán estar geolocalizados. Cada elemento multimedia se optimizará para visualización óptima en términos de calidad y tiempo de respuesta.

- INTEGRACIÓN CON REDES SOCIALES E INSERCIÓN DE CONTENIDOS VALIDADOS PREVIAMENTE CON FILTRO INSTITUCIONAL

Implementación de funcionalidades que permitan a los usuarios generar y compartir en redes sociales comentarios, valoraciones y contenidos derivados de la plataforma. Estos contenidos generados por el usuario (User Generated Content) serán sometidos a un filtro institucional previo a su publicación para asegurar su alineación con los mensajes de marca territorio y la calidad de la plataforma.

- OPTIMIZACIÓN SEO Y GEO Y POSICIONAMIENTO EN BUSCADORES E IAs

Implementación de estrategias de optimización en motores de búsqueda que permita a la plataforma alcanzar visibilidad orgánica para búsquedas relacionadas con enoturismo, Rioja Alavesa, viñedos, bodegas, turismo rural y experiencias gastronómicas. Creación de estructura técnica SEO y descubribilidad geolocalizada GEO y en motores de respuesta basados en IA sólida, optimización de contenidos para palabras clave estratégicas, generación de contenido de autoridad, y construcción de perfil de enlaces de calidad. El sitio deberá permitir mantenimiento fácil del posicionamiento SEO y SEO por parte de la administración contratante post-lanzamiento.

- MULTILINGÜISMO Y ACCESIBILIDAD

Implementación de sistema de traducción automática a lenguas cooficiales (euskera como mínimo) y comunitarias (inglés y francés como mínimo) mediante tecnologías apropiadas (ALIA kit u equivalente). El sitio deberá detectar automáticamente el idioma del dispositivo del usuario y cargar en ese idioma. Debe permitir acceso al texto en su idioma original de redacción mediante selector de idioma. Garantizar cumplimiento de normativas de accesibilidad web (WCAG) para asegurar usabilidad por personas con discapacidades.

- GESTIÓN DE CONTENIDOS Y ACTUALIZACIONES

Diseño de sistema gestor de contenidos (CMS) intuitivo que permita a la administración contratante actualizar contenidos multimedia sin necesidad de conocimientos técnicos

avanzados. Implementación de flujos de validación de contenidos, calendarios de eventos integrados, gestión de avisos de interés para visitantes (modificación de horarios, acceso a recursos), y herramientas de creación mediante editores WYSIWYG (What You See Is What You Get). Previsión de hosting seguro en datacenter ubicado dentro de la Unión Europea que garantice confidencialidad, integridad y disponibilidad de información.

- MÉTRICAS, SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

Definición de sistema de indicadores clave de desempeño (KPIs) que permita monitorizar el éxito de la plataforma: tráfico web, tiempo de permanencia, conversión de visitantes a turistas, satisfacción de usuario, engagement en redes sociales, impacto en posicionamiento de marca territorio, incremento de visitas turísticas a la región, y aumento de ingresos en sector vitivinícola y turístico. Implementación de mecanismos de feedback de usuarios y auditorías de usabilidad periódicas que faciliten la mejora continua de la plataforma. Generación de reportes trimestres y anuales para la administración contratante.

- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y CAPACITACIÓN

Realización de sesiones de capacitación dirigidas al personal administrativo y técnico de la administración contratante sobre gestión de la plataforma, actualización de contenidos, análisis de datos, interpretación de métricas, y mantenimiento técnico básico. Elaboración de documentación técnica completa (manuales de usuario, guías de edición, protocolos de seguridad) que aseguren sostenibilidad del proyecto más allá del período de contratación inicial.

- MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y CORRECTIVO DEL ECOSISTEMA

El mantenimiento de los sitios actuales demandarán actuaciones puntuales y/o continuas que se gestionarán por solicitudes en la herramienta propuesta por el contratista. El **seguimiento** de estas peticiones se realizará atendiendo a su volumen: en casos de menos de un mes, en casos puntuales la persona responsable de proyecto del contratista justificará las dedicaciones y actuaciones realizadas siempre en coordinación con la persona responsable de proyecto/s de HAZI.

En aquellos casos que se encargue un pedido de ámbito funcional cerrado se realizará una **gestión AGIL** del trabajo, tanto en la documentación, como el proceso de construcción del trabajo pedido.

1.4 Descripción tecnológica del servicio

En este apartado podemos ver los componentes de la plataforma de HAZI.

1.4.1 Panel de control

Todo el hosting está gobernado por el panel de control Plesk .

1.4.2 PHP

Se dispone de las siguientes versiones de PHP

- 8.0
- 7.4

La revisión menor no se especifica ya que se irá actualizando a medida que el proveedor saque nuevas versiones.

A medida que se publiquen nuevas versiones/revisiones se irán actualizando.

1.3.3 MySQL

El motor de SQL se trata de MySQL distribución MariaDB

1.3.4 Firewall perimetral

El sistema de hosting está tras un Firewall perimetral gestionado por HAZI que solo permite las conexiones mínimas necesarias para el desempeño de la función: HTTP, HTTPS, SFTP, TCP, WAF

1.3.5 Firewall /HIDS interno

CSFirewall estará instalado en el servidor Plesk. CSF es una herramienta open source que tiene como objetivo servidor de Firewall de detección de intrusiones y servidor de seguridad para servidores Linux. Algunas de las comprobaciones que permite realizar:

- La correcta o incorrecta configuración de php, apache y mysql
- Proteger el servidor frente a ataques
- Proteger el servidor frente a ataques de spam entrante y saliente
- Bloquear intento de hacer loggin de forma fraudulenta
- Detectar archivos peligrosos en el sistema de ficheros

1.3.5 Fail 2 Ban

Adicionalmente Plesk cuenta con la función de denegación de conexión tras login fallido (Fail2Ban) con la siguiente configuración:

1.3.7 Cabeceras de seguridad

De cara a maximizar la seguridad de la información intercambiada con el servidor y los posibles ataques, se implementarán una serie de cabeceras HTTP de seguridad en cada una de las webs, así como en el servidor.

1.3.8 Wordpress

Se usará siempre la ultima versión de Wordpress disponible. El Wordpress se actualizará de forma periódica según se publiquen versiones que corrijan fallos de seguridad, por lo que hay que asegurarse que todos los plugins están mantenidos y son compatibles con nuevas versiones.

1.3.9 Tema base

De cara a mejorar la coherencia y mantenimiento se utilizará como base el siguiente tema:

- GeneratePress

Si se utiliza otro, solicitarlo adjuntando una ficha de las ventajas que justifiquen su uso. En caso de usar un tema distintos será la empresa proveedora quien se responsabilice de que este tema sea compatible con las nuevas versiones de Wordpress.

1.3.10 Plugins Base

Se preveen los siguientes plugins base:

- GenerateBlocks https://generateblocks.com/
- GP Premium https://generatepress.com/premium/
- HappyForms https://happyforms.io/

- Elementor /Pro https://elementor.com/
- Duplicator
- Image Optimizer
- WPML (en caso de traducción)

Si se utiliza otro, solicitarlo adjuntando una ficha de las ventajas. Si se utilizase otros plugins la empresa `proveedora será responsable de que estos plugins sean compatibles con las nuevas versiones de Wordpress

1.3.11 Plugins de seguridad previstos

- Wordfence.
- Block Bad Queries (BBQ)
- Email Address Encoder
- Limit Login Attempts Reloaded
- UpdraftPlus

Si se utiliza otro, solicitarlo adjuntando una ficha de las ventajas. Si se utilizase otros plugins la empresa `proveedora será responsable de que estos plugins sean compatibles con las nuevas versiones de Wordpress

1.3.12 Plugin de cache

De cara a mejorar el rendimiento se usará el siguiente plugin:

- W3 Total Cache

Generalmente dicho plugin no interfiere con el diseño del tema, pero en ocasiones es necesario realizar pequeños ajustes. La empresa proveedora de la web debe asegurarel correcto funcionamiento de la misma con las opciones habilitadas.

1.3.13 Plugin RGPD

- GDPR Cookie Consent plugin

Privacidad y analítica conforme a **RGPD** (consentimiento).

1.3.14 Cookies

La clasificación de las cookies será aprobada por el DPO de HAZI,tras ese análisis se obtendrá de la oficina del DPO un documento con la aplicabilidad de coockies al proyecto. Las funcionalidades derivadas de la gestión de cookies por los usuarios estarán incluidas en todo caso en el alcance de la solución de los proveedores del sistema. Dicha clasificación se hará según el esquema siguiente, o el que se determine de forma particular para el proyecto en cuestión:

- Esenciales
- Estadísticas
- Marketing
- Medios externos de terceros

1.4 Descripción del servicio

- Diseño, construcción e implantación de la solución del ecosistema EDA.
- Mantenimiento mensual del ecosistema.
- Realizar pruebas, desarrollo y adecuaciones de desarrollos incluidos
- Realizar las pruebas, validación e instalación de nuevos plugins necesarios para el funcionamiento.
- Gestión de peticiones en modalidad día laboral siguiente, mediante la plataforma propuesta por el adjudicatario.
- Entrega de informes de resultados y documentación de las plataformas.

Durante la duración del presente contrato se podrán hacer modificaciones sobre el ámbito de actuación funcional, tanto por la inclusión de nuevos funcionalidades, como por la desaparición de otras en el alcance inicial.

1. EQUIPO DE TRABAJO

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección del proyecto de HAZI, y a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

Marco tecnologico

A continuación, se detalla el contexto de trabajo que será el punto de partida para el presente contrato sin perjuicio de cualquier variación suscitada por requerimientos o necesidades del trabajo, consensuada con la Dirección de Proyecto.

- **VPN**

  Desde HAZI entregará usuarios del dominio; el cliente de VPN perfilado para el antivirus y el EDR monitorizado por SOC 24x7 que utilice el adjudicatario. En caso de que el adjudicatario no disponga de servicio SOC, utilizará el proporcionado por HAZI.
  El adjudicatario pondrá los equipos de su propiedad.

- **Espacios sharepoint**
- **Carpetas compartidas One Drive**
- **Las herramientas propuestas por el adjudicatario, tras aceptación por parte de HAZI.**

Medios adscritos al trabajo

Los equipos de trabajo serán propiedad de la entidad contratista.

Las licencias necesarias en sus equipos de trabajo corren a cargo de la empresa contratista.

Equipo de trabajo

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades.

El licitador se compromete, en caso de ser adjudicatario, a mantener el equipo, según lo establecido en el Documento de Propuesta Técnica, y durante el periodo fijado en cada actividad específica. Los recursos asignados a la ejecución del contrato deberán

estar asignados desde el inicio del mismo. En el caso de modificación o sustitución de recursos, deberá comunicarlo previamente a HAZI, con la antelación mínima necesaria en función de la criticidad del servicio, y en cualquier caso no mayor 15 días naturales, y HAZI aprobará o rechazará dicha modificación o sustitución. En todo caso el sustituto o sustitutos tendrán un perfil igual o superior al ofertado, o recurso a sustituir.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento **sin coste adicional**, durante el tiempo necesario. Si a criterio de la Dirección del Proyecto de HAZI, esto no fuera posible, la **primera semana** de trabajo del sustituto/s no serán facturables corriendo a cargo del adjudicatario.

HAZI podrá solicitar el cambio de los recursos asignado a los servicios, por inadecuación de los recursos o por incumplir los requisitos tanto de solvencia como técnicos exigidos, o haber declarado el contratista unas circunstancias que no son veraces, en cuyo caso podrá conllevar la rescisión del contrato y adjudicación al licitador siguiente en las calificaciones, para este cambio serán de aplicación los condicionantes del párrafo anterior.

El equipo podrá ser convocado a una reunión de trabajo presencial en Arkaute con 8 horas de anticipación y a una reunión telemática en el plazo de 3 horas. El retraso o incumplimiento reiterado de este punto supondrá la aplicación de la penalización en la respuesta a contactos del punto 21 de la Carátula.

Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo técnico por incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes y perfiles relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados.

Si tras la adjudicación se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el establecido en la oferta técnica serán de aplicación los elementos descritos en los apartados 20 y 21 del pliego administrativo.

Horario y lugar de realización de los trabajos.

Los trabajos se realizarán normalmente en las instalaciones del adjudicatario desde las que accederá, vía **"VPN",** a la infraestructura de desarrollo de la plataforma. Ocasionalmente en las instalaciones de HAZI en el **Parque Tecnológico de Arkaute (Araba)** para reuniones, presentaciones, trabajos de similar índole y cuando los medios telemáticos no lo permitan.

Si por circunstancias excepcionales y cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación o así se requiera por las necesidades del servicio, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad incluso fuera del horario habitual (salvo acuerdo previo por la Dirección del Proyecto de HAZI y disponibilidad de acceso a dependencias donde se desarrolle la actividad.

Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto de este contrato el adjudicatario se

compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección del proyecto de HAZI, y a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

Mecanismos de seguimiento, control y supervisión.

El control y seguimiento de la calidad de servicio, será realizado por la Dirección del Proyecto de HAZI

El equipo de trabajo estará dirigido por una persona Responsable del Proyecto con dedicación estable y suficiente, quien coordinará las tareas implicadas en el proyecto y será el interlocutor principal con la Dirección del Proyecto de HAZI

Deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final. Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento con periodicidad máxima semanal.
- Revisión de tareas diario: si procede
- Notificación semanal de estados de trabajos
- Reuniones de control económico
- Informes de situación y progreso
- Certificaciones parciales: si procede
- Hojas de control de tareas: si procede

Tanto la dirección como la supervisión del Proyecto serán llevadas a cabo por el personal de HAZI asignado al proyecto.

Los productos del trabajo deberán ser aprobados tanto por la persona Responsable del Proyecto por parte del adjudicatario, como por la Dirección del Proyecto de HAZI, si los encuentran conformes, emitirán su informe favorable, empezándose a computar desde ese momento el período de garantía que todo trabajo de realización externa debe aportar en previsión de defectos no detectados en las pruebas realizadas.

La aprobación implica la implantación en el entorno correspondiente, y la aprobación por la Dirección del Proyecto de Hazi de los entregables de cada procedimiento.

La no conformidad de los productos recibidos, tanto en cuanto al alcance funcional respecto el plan de entregas preestablecido, y/o en cuanto al nivel de calidad de los mismos, pueden provocar la paralización del plan de facturación hasta que se resuelvan las no conformidades.

Se incluirá en este apartado: la descripción de las medidas dispuestas por la entidad licitadora para asegurar la correcta gestión del proyecto, los mecanismos de control y seguimiento a aplicar, los procesos de aseguramiento de calidad, así como aquellas otras medidas que se prevé emplear para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

- Procesos de seguimiento y control

- Informes
- Indicadores

Nota: En ningún caso se deberá incluir información Económica en el Documento de Propuesta Técnica.