PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL SITIO WEB CORPORATIVO, EL REPOSITORIO DE CONTENIDOS E INTRANET PARA LA ASOCIACIÓN BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la contratación de los servicios de mantenimiento integral de la web corporativa, el repositorio y la intranet de BC3 (en adelante, indistintamente, entidad contratante o, BC3) de conformidad a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en la presente Caratula.

Los Códigos CPV del contrato serán los siguientes.

- 72000000-5: Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.
- 72262000-9: Servicios de desarrollo de software.
- 72267000-4: Servicios de mantenimiento y reparación de software.
- 72413000-8: Servicios de diseño de sitios web www.

2. ESTADO ACTUAL DE INFRAESTRUCTURA Y ACTIVOS

Actualmente BC3 cuenta con la siguiente infraestructura y activos relacionados con el objeto del contrato:

- Sitio web principal y público accesible a través de Internet con el siguiente contenido:

    1. MainPage (público), donde se encuentran los contenidos corporativos, perfiles, noticias, eventos, ofertas de empleo, y producción científica.

    2. Otros subsitios (públicos), donde se difunden actividades o proyectos de forma específica.

- Employee corner (privado), repositorio accesible a través de Internet donde se gestionan contenidos de uso interno.

- INTRANET (privado), con el siguiente contenido:

    1. Herramienta de gestión de los investigadores y la producción científica.

    2. Herramienta de gestión de proyectos (Project Manager)

El sitio web principal esta desarrollado en Joomla, los subdominios (públicos y privados) están desarrollados en Wordpress (LAMP) y todos están alojados en un VPS en Hostinet. Intranet alojada en AWS y desarrollado en Joomla.

La empresa contratista dispondrá de acceso a toda esta información para realizar las consultas y migraciones que sean necesarias para la ejecución del contrato.

3. CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

El alcance de la prestación objeto del contrato incluye:

- **Mantenimiento y soporte técnico**

  La empresa contratista será responsable de realizar labores de mantenimiento preventivo y correctivo de forma mensual en los tres entornos digitales (web institucional, intranet, portal del empleado) y sus respectivos subsitios asociados. Este mantenimiento incluirá:

  - Supervisión, actualización y control de versiones de todos los sistemas implicados.
  - Garantía de posibilidad de restauración completa del sistema ante fallos críticos o pérdida de datos.
  - Verificación del correcto funcionamiento y rendimiento general de los entornos.
  - Aplicación de parches de seguridad y mejoras técnicas.
  - Copias de seguridad (backups):
    Se deberá realizar una copia de seguridad completa semanal, con retención mínima de 3 meses. Estas copias deberán almacenarse en un entorno seguro y permitir la restauración total o parcial.
  - Soporte técnico ante incidencias:
    La empresa contratista deberá proporcionar soporte técnico mediante los siguientes canales: Correo electrónico y teléfono. Opcionalmente, a través de un sistema de ticketing (*en cuyo caso deberá especificarse la herramienta utilizada y su operativa*).

    Se establece un tiempo máximo de respuesta ante incidencias críticas de 3 horas hábiles, y una atención continuada en horario laboral.

  La empresa contratista deberá de proporcionar mantenimiento de aplicaciones de terceros ya instalados, además de asumir su coste y facturarlo mediante sus horas a BC3.

- **Seguridad y protección**

  La empresa contratista deberá garantizar un nivel elevado de seguridad y protección de los sistemas, cumpliendo con los estándares actuales en materia de ciberseguridad. Las acciones mínimas exigidas son:

  - Auditorías de seguridad anuales, o con mayor frecuencia si se detectan amenazas o brechas de seguridad.
  - Supervisión activa y alertas ante posibles vulnerabilidades.
  - Gestión y actualización periódica de certificados digitales.
  - Aplicación continua de medidas proactivas contra ciberataques, incluyendo ataques de denegación de servicio, intrusiones no autorizadas, etc…

- Asimismo, la empresa contratista deberá garantizar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), tanto en el tratamiento de los datos como en la gestión técnica y documental del sistema.

- **Nuevos desarrollos y mejoras**

  La empresa contratista deberá presentar y mantener un plan de mejoras evolutivas que incluya propuestas para incrementar la usabilidad, accesibilidad y funcionalidad del entorno web y sus servicios, basándose en el análisis del sistema actual. Además, será responsable de:

  - Desarrollar e incorporar nuevos módulos, herramientas y funcionalidades según las necesidades emergentes del centro.

  - Adaptar el sistema a nuevos requisitos técnicos, normativos o de contenido que se identifiquen a lo largo de la prestación del servicio.

  - Asegurar la compatibilidad con dispositivos móviles, navegadores actuales y buenas prácticas de experiencia de usuario.

  - Soporte en el caso de cambio de sistema operativo de las plataformas de BC3.

  - Garantizar el cumplimiento y proporcionar soporte técnico en la aplicación de la Ley 11/2023, de 8 de mayo, por la que se traspone la Directiva de la Unión Europea 2019/882, conocida como European Accessibility Act,en lo relativo a los requisitos de accesibilidad de productos y servicios, especialmente en lo que afecte a los servicios de comunicaciones electrónicas y transacciones asociadas que se realicen a través del entorno web.

- **Producción científica y visibilidad investigadora**

  Dado que la producción científica es uno de los pilares fundamentales de BC3, la empresa contratista deberá proporcionar soporte específico en este ámbito, incluyendo:

  - Mantenimiento y actualización de los módulos y secciones dedicadas a la producción científica.

  - Incorporación ágil de nuevos requerimientos o cambios que determine el equipo de investigación de BC3.

  - Garantía de integración fluida y actualizada con plataformas como Scopus, ADDI, Scival, u otras que puedan ser requeridas.

  - Automatización de flujos de trabajo relacionados con la producción científica (importación de publicaciones, visualización de métricas, actualización automática de datos, etc.).

- **Conexiones API e integraciones externas**

  La empresa contratista deberá garantizar el desarrollo, mantenimiento y adaptación de interfaces de programación de aplicaciones (API) para facilitar la interoperabilidad con:

- Bases de datos internas e institucionales.

- Servicios de terceros, como formularios inteligentes, plataformas de eventos, pasarelas de pago y otros sistemas que requieran integración automatizada.

- Entidades colaboradoras y organismos externos, permitiendo la conexión con redes de investigación, sistemas de evaluación científica, etc.

Toda integración deberá contar con documentación técnica actualizada y garantizar un nivel de seguridad adecuado en las transferencias de datos.

4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará bajo un marco de gestión proactiva, transparente y controlada por BC3, dividiendo la operativa en planificación anual, solicitudes de nuevos desarrollos, gestión de incidencias y control de la ejecución de acuerdo con el siguiente detalle:

I. Planificación anual y mantenimiento habitual:

La empresa contratista deberá presentar un plan detallado al inicio de cada periodo anual, incluyendo una **estimación de horas** necesarias para cubrir las tareas de **mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo** rutinario de la web e intranet.

II. Nuevos desarrollos y solicitudes específicas:

Todo nuevo desarrollo o solicitud no contemplada en el mantenimiento habitual estará sujeto a un proceso de estimación y aprobación riguroso:

- **Estimación:** Por cada nueva solicitud de desarrollo (o cambio significativo), el contratista deberá presentar a BC3 una **estimación de horas y tiempos de entrega** en un plazo máximo de tres (3) días hábiles tras la recepción de la solicitud.
- **Aprobación Previa:** El inicio de los trabajos de desarrollo solo podrá realizarse una vez que BC3 haya aprobado explícitamente dicha estimación de horas y plazos.
- **Notificación de Desvío:** En caso de que se prevea un **desvío** de la estimación de la tarea que exceda las **diez (10) horas** con respecto a la estimación aprobada, el proveedor deberá notificarlo a BC3 tan pronto como tenga conocimiento del mismo para su nueva aprobación antes de continuar.

III. Gestión de incidencias:

Para la gestión de incidencias, se establecen las siguientes criticidades:

– Alta: La incidencia impide la operatividad fundamental (ej. web caída o inaccesible), bloquea funciones esenciales (ej. imposibilidad de iniciar sesión o publicar contenido) o compromete la seguridad o datos de la plataforma, afectando a la mayoría de los usuarios o resultando en un tiempo de inactividad prolongado.

– Media: La incidencia afecta solo a un grupo limitado de usuarios o a funcionalidades secundarias y específicas (ej. un reporte concreto no funciona), o provoca una ralentización significativa del rendimiento sin llegar a detener la actividad.

- Normal: Es el resto de incidencias, que incluye fallos meramente estéticos o de diseño, errores tipográficos menores y problemas que no impiden la funcionalidad ni comprometen la seguridad, teniendo un impacto mínimo en la operación diaria.

  El tiempo máximo de respuesta a las incidencias, así como de resolución de las mismas, queda reflejado en la siguiente tabla:

Criticidad incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución
Alta	1 hora hábil	24 horas naturales
Media	8 horas hábiles	2 días hábiles
Normal	1 día hábil	4 días hábiles

  - Se entiende por **tiempo de respuesta** el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que la entidad contratista se pone a disposición de BC3 para resolverla la misma.

  - Se entiende por **tiempo de solución** el plazo transcurrido entre la notificación de la incidencia y la aceptación por escrito de la resolución de la incidencia por parte de BC3.

IV. Seguimiento, coordinación y reporting:

Se establecerán mecanismos de comunicación y control para garantizar la transparencia y la alineación con los objetivos de BC3:

- **Reuniones de Seguimiento:** La empresa contratista deberá tener disponibilidad para asistir a reuniones de seguimiento con carácter periódico (mensual o trimestral) según se acuerde.

- **Convocatorias Urgentes:** Se garantiza la disponibilidad para acudir presencialmente a reuniones o intervenciones en caso de convocatorias urgentes, con un preaviso mínimo de veinticuatro (24) horas.

- **Informe Anual de Seguimiento:** Al cierre de cada periodo anual, la empresa contratista emitirá un informe exhaustivo que deberá incluir, al menos, los siguientes puntos:

  - Seguimiento del Servicio y Horas: Detalle del consumo de horas de mantenimiento y desarrollo frente a las estimaciones.

  - Coordinación y Acciones: Revisión de la coordinación y el estado de las acciones en curso.

  - Gestión de Incidencias: Relación de las incidencias significativas ocurridas y la gestión/solución aplicada.

  - Análisis de Problemas y Recomendaciones: Un análisis de problemas recurrentes y recomendaciones fundadas sobre la conveniencia de cambios de infraestructura, adopción de nuevos productos, estrategias de desarrollo o cualquier otra mejora técnica u operativa que se considere oportuna.