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 PRINCIPAL DE LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA Y EL RESTO DE WEBS DEL ECOSISTEMA DE DONOSTIA KULTURA

ÍNDICE

0. **ANTECEDENTES**
1. **OBJETO DEL CONTRATO**
2. **ALCANCE DE PRESTACIONES**
3. **METODOLOGÍA, SEGUIMIENTO Y CONTROL**
4. **ENTREGABLES**

IFK-CIF Q2000541I

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 PRINCIPAL DE LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA Y EL RESTO DE WEBS DEL ECOSISTEMA DE DONOSTIA KULTURA

0- ANTECEDENTES

Donostia Kultura tiene por objetivo situar la cultura como uno de los principales activos de desarrollo y proyección de San Sebastián. Gestiona diversos equipamientos y servicios municipales, además de programar en todas las disciplinas culturales y organizar varios festivales de entidad.

En cuanto a equipamientos se refiera, gestiona dos teatros, otros 3 espacios escénicos, 10 casas de cultura, 14 bibliotecas y un museo. Respecto a los festivales organiza Jazzaldia, dFeria, Literaktum, Semana de Cine Fantástico y de Terror y Festival de Cine y Derechos Humanos. Además, lleva a delante programas como Musikagela o Larrotxene Bideo y la radio Donostia Kultura Irratia. No hay que olvidar que Donostia Kultura Festak organiza las fiestas más importantes de la ciudad como la tamborrada, la Semana Grande, Euskal Jaiak etc. También realiza programas para el fomento de la creación cultural en ámbitos muy diversos y tiene líneas de subvenciones y ayudas para creadores/as y promotoras.

Más de la mitad de la población donostiarra posee la tarjeta DK para acceder a los servicios que ofrece la misma, como descuentos en la compra de entradas o acceso al préstamo en Bibliotecas.

La estrategia digital de Donostia Kultura se basa fundamentalmente en su web principal www.donostiakultura.eus y el resto de webs del ecosistema (11 webs). La web principal de Donostia Kultura se renovó completamente en junio de 2022, y posteriormente se han ido renovando otras webs del ecosistema como victoriaeugenia.eus, literaktum.eus, dferia.eus y jazzaldia.eus; así como el blog de bibliotecas liburu dantza (https://blogak.donostiakultura.eus/liburu-dantza/). El resto de webs se irán renovando mediante el contrato que se formalice en función de esta licitación. La excepción será la web de San Telmo Museoa, ya que por su envergadura y complejidad seguirá otro proceso de renovación. No obstante, hasta que se materialice dicho proceso el mantenimiento de la web santelmomuseoa.eus se realizará mediante esta licitación.

Hay que tener en cuenta que estas webs son alimentadas y gestionadas por más de 50 personas usuarias con diferentes roles asignados; y es muy importante mantener este sistema siempre de manera adecuada y ofrecer a las personas usuarias las herramientas para una correcta gestión.

1- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato lo constituye la contratación de los servicios de mantenimiento y de nuevos desarrollos del website principal de Donostia Kultura (www.donostiakultura.eus) y las restantes webs del ecosistema DK.

Las webs que actualmente componen el ecosistema son:
www.victoriaeugenia.eus
www.jazzaldia.eus
www.dferia.eus
www.literaktum.eus
www.sansebastianhorrorfestival.eus
www.zinemaetagizaeskubideak.eus
https://astenagusia.donostiakultura.eus

Erregina Erregeordea, 8 – 20003 Donostia / San Sebastián
T. (0034) 943 481 150 **E.** donostiakultura@donostia.eus
www.donostiakultura.eus

IFK-CIF Q2000541I

https://danborrada.donostiakultura.eus
https://irratia.donostiakultura.eus
https://blogak.donostiakultura.eus/liburu-dantza
www.santelmomuseoa.eus

El contrato tendrá como objeto el mantenimiento (preventivo, correctivo y evolutivo) y los nuevos desarrollos que consistirán en lo siguiente:

- Servicios de mantenimiento (preventivo, correctivo y evolutivo):
  - Mantenimiento preventivo: La empresa contratista deberá gestionar de forma proactiva, anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias.
  - Mantenimiento correctivo: La empresa adjudicataria pondrá a disposición de Donostia Kultura un servicio de mantenimiento correctivo, relativo a las incidencias y a los correctivos sobre las integraciones y las personalizaciones.
  - Mantenimiento evolutivo y nuevas funcionalidades: La empresa adjudicataria se compromete a ir incorporando mejoras funcionales y tecnológicas a la web, notificando cualquier tipo de cambio a Donostia Kultura.

- Nuevos desarrollos

  Cuando Donostia Kultura estime la necesidad de implementar nuevos desarrollos solicitará a la empresa contratista para que ésta presente un proyecto detallado con descripción del alcance de dicho desarrollo, en el que indicarán las horas previstas para los nuevos desarrollos, así como el plazo previsto para su ejecución, que deberá ser aprobado por Donostia Kultura antes de iniciar los servicios.

IFK-CIF Q2000541I

2- ALCANCE DE PRESTACIONES

2.1. Servicio de mantenimiento correctivo y preventivo

El mantenimiento correctivo y preventivo comprenderá como mínimo las actualizaciones necesarias para garantizar su correcto funcionamiento en navegadores y dispositivos, o el restablecimiento del servicio en caso de indisponibilidad.

Además, comprenderá las 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 las websites de Donostia Kultura.

Por otro lado, también abarcará elementos en los que se deberá trabajar como la seguridad, el hosting y la analítica SEO.

2.1.1 Descripción del actual entorno web

A continuación, hacemos referencia al ecosistema de sitios web que son objeto del mantenimiento incluidos en la presente licitación:

- La web principal www.donostiakultura.eus
  Versión PHP: 8.2.20
  Joomla 4.3.4

Esta web principal consta también de subhomes y landing pages, como pueden ser, www.donostiakultura.eus/sarrerak, portadas tematicas por disciplinas (ejem: https://www.donostiakultura.eus/eu/musika) portadas por casas de

cultura (https://www.donostiakultura.eus/eu/aiete), o programas concretos como www.donostiakultura.eus/eu/larrotxene-bideo

- **www.victoriaeugenia.eus**
  Versión PHP: 8.2.20
  Joomla: 4.3.2

- **www.jazzaldia.eus**
  Versión PHP: 8.2.20
  Joomla: 5.1.1

- **www.dferia.eus**
  Versión PHP: 8.2.20
  Joomla: 4.2.8

- **aurrekoak.dferia.eus**
  Versión PHP: 5.3.29
  Joomla: 1.5.26

- **www.literaktum.eus**
  Versión PHP: 8.2.20
  Joomla 5.0.3

- **aurrekoak.literaktum.eus**
  Versión PHP: 5.3.29
  Joomla: 1.5.26

- **astenagusia.donostiakultura.eus**
  Versión PHP: 8.0.30
  Joomla: 3.10.11

- **danborrada.donostiakultura.eus**
  Versión PHP: 8.0.30
  Joomla: 3.10.12

- **www.sansebastianhorrorfestival.eus**
  Versión PHP: 5.3.29
  Joomla: 1.5.26

- **www.zinemaetagizaeskubideak.eus**
  Versión PHP: 5.3.29
  Joomla: 1.5.26

- **irratia.donostiakultura.eus**
  Versión PHP: 8.0.30
  Joomla: 3.10.11

- **https://blogak.donostiakultura.eus/liburu-dantza**
  Versión PHP: 7.4.33
  WordPress: 6.1.1

- **www.santelmomuseoa.eus**
  Versión PHP: 5.3.29
  Joomla: 1.5.26

- **extranet.donostiakultura.eus**
  Versión PHP: 7.4.33
  CodeIgniter: 2.1.3

IFK-CIF Q2000541I

- **h.donostiakultura.eus**
  Versión PHP: 5.3.29
  Joomla: 1.5.23

2.1.2. Optimización Técnica

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

Además del mantenimiento correctivo, la empresa adjudicataria deberá realizar un mantenimiento preventivo y gestionar el servicio de forma proactiva, anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias. A dichos efectos, la empresa licitadora deberá describir en su oferta del Sobre 2 las actuaciones que comprenden este servicio.

En este apartado se detallan algunos elementos del ecosistema web que deberán mantenerse y tenerse en cuenta en el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo, sin perjuicio de otras existentes o que pueden surgir durante la vigencia del contrato.

- **Componentes adicionales**

El portal principal donostiakultura.eus, además de todo el sistema que el propio Joomla ofrece, consta de otros componentes de importancia vital, como pueden ser Acymailing 8.7.1 para envío de boletines y notas prensa, o RSForm! Pro 3.1.11 para realizar y gestionar formularios. Estos componentes deberán mantenerse completamente operativos y actualizados, con las licencias correspondientes y demás elementos necesarios.

- **Extranet**

Se dispondrá de una extranet para poder consultar y extraer en formatos adecuados toda la información tanto de los eventos agenda como de las personas socias. En el caso de la agenda se podrán filtrar las consultas mediante todos los filtros activos hoy en día en la plataforma Donostia Kultura.

- **Accesibilidad**

Cumplimiento de las normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) del protocolo WAI (Web Accessibility Initiative), en al menos su nivel A y parte de AA. La verificación del cumplimiento de las directrices citadas se realizará a través del Test de Accesibilidad Web (TAW).

- **Actualizaciones**

La empresa adjudicataria deberá realizar un plan y el seguimiento detallado de la actualización del software de las diferentes plataformas.

- **Gestión de Cookies**

Con objeto de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos personales y comercio electrónico, los sitios web con herramientas de gestión de cookies. La gestión y mantenimiento de dicho servicio, incluido cualquier el coste asociado al mismo, se considera parte del

IFK-CIF Q2000541I

servicio de mantenimiento. La empresa licitadora deberá presentar en su oferta del Sobre 2 un procedimiento descrito en detalle, junto con las herramientas y metodologías a utilizar.

2.1.3. Conexiones con otras plataformas

La empresa adjudicataria 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, la empresa adjudicataria 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 los website de Donostia Kultura.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria 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 la empresa adjudicataria 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:

- **API**

Ciertos contenidos de las webs del ecosistema se extraen de la página principal donostiakultura.eus, no se gestionan desde el resto de webs. Para ello, se utiliza una API REST que permite obtener todos los contenidos necesarios utilizando el formato JSON como intercambio de datos.

Los contenidos que se obtienen desde la API de Donostia Kultura son: Eventos, Exposiciones, Cursos, Noticias/Avisos, Notas/Convocatorias de prensa, alquiler de espacios y abonos. Sin perjuicio de aumentar los elementos en el futuro.

- **EKI**

Es una aplicación de gestión de socios/as de Donostia Kultura para la gestión de socios, así como para la gestión de cursos y su matriculación.

- **Plataforma de ticketing**

A su vez, el CMS del website está comunicado con la plataforma de ticketing, Secutix, para habilitar la venta de tickets.

- **Plataforma Single Sing On**

Existe un sistema IDP (IDentity Provider) de identificación para proveer de servicios de autenticación Single Sign On basado en el protocolo SAML 2.01 para la gestión de compra de entradas e inscripción en cursos.

- **Otras integraciones: Bibliotecas, Perfil del contratante, Kulturklik, gestión de acreditados...**

IFK-CIF Q2000541I

Donostia Kultura también tiene integradas de una u otra manera el catálogo de la red de bibliotecas, el perfil del contratante, plataformas de gestión de acreditados...

Además de ello tiene habilitados sistemas de transmisión de datos a terceros, como Kulturklik, mediante RSS específico.

Asimismo, Donostia Kultura podrá requerir la integración con otras plataformas de gestión que actualmente no están conectadas con la web.

2.1.4 Seguridad

Los websites deberán 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 empresa contratista implantar todas las medidas necesarias para evitar ataques. También debe garantizar protección ante otro tipo de medidas, como la restricción de logins, protección contra ataques de fuerza bruta, revisión de la fuerza de las claves, etc.

La empresa licitadora, en su oferta del Sobre 2, deberá definir una política de backup automáticos de la base de datos y otros ficheros significativos que permitan la independencia y seguridad del hosting.

2.1.5. Hosting y su infraestructura

IFK-CIF Q2000541I

Actualmente Donostia Kultura tiene un servidor dedicado Elite - Procesador y RAM: Intel Xeon-E 2388G - 8c/ 16 t - 3.2GHz / 4.6GHz con 64GB DDR4 ECC 3200Mhz. Configuración discos: 2x960 GB SSD NVMe Soft RAID. Panel de Control: Plesk Ilimitado. Sistema operativo: AlmaLinux 8.

Y otro hosting Elástico. CPU: 200%. Memoria RAM: 2048 MB. Espacio en disco: 75 GB.

La empresa adjudicataria se encargará de la situación de los servidores y será prioritario tener en cuenta aspectos como la capacidad de seguridad, respuesta y crecimiento adecuados para soportar la estrategia digital de la entidad a futuro.

Si durante la vigencia del contrato resultante de esta licitación hubiera que cambiar de servidor, la empresa adjudicataria propondrá el cambio de servidor, incluyendo la descripción del mismo, donde se hospedará el servidor, etc.

Adicionalmente, la empresa adjudicataria podrá gestionar la contratación del alojamiento seleccionado a expensas de Donostia Kultura, que asumirá y abonará directamente al proveedor seleccionado el correspondiente precio.

La empresa adjudicataria también deberá gestionar las copias de seguridad de todas las webs del ecosistema de Donostia Kultura.

2.1.6. SEO y Analitics

Dentro del mantenimiento se deberá incluir una estrategia SEO. El objetivo de la estrategia SEO será aumentar el tráfico de usuarios/as, mejorar el posicionamiento orgánico de las palabras clave, aumentar la presencia de la marca en internet, y aumentar el tráfico de calidad.

Los servicios comprenderán, al menos, los siguientes trabajos:

- Gestión de la indexación de contenidos de las webs en los principales motores de búsqueda.
- Análisis y seguimiento de las keywords actuales, revisión de errores y auditoría de factores de posicionamiento.
- Optimización SEO de los nuevos contenidos, de los contenidos actuales y de las estructuras de navegación para el correcto posicionamiento en los términos más relevantes identificados, vía: Títulos, URLs, encabezados (H1,H2,…) metas, enlaces, UX para móviles, etc.
- Optimización SEO para entornos móviles.
- Optimización de la velocidad de carga de las webs, optimizando el peso de sus elementos (código, imágenes, cas, scripts) y habilitando caches eficientes.
- Plan de ejecución de tareas, priorizando aquellas acciones con mayor impacto en el posicionamiento que pasarán a ser evaluadas y ejecutadas.

Además de ello, se deberán realizar informes de seguimiento. Mensuales en el caso de la web principal y como mínimo anuales en el caso del resto de webs.

Las analíticas se deberán realizar mediante GA4 y también mediante Matomo o otro sistema que proteja los datos y la privacidad de las personas usuarias.

2.2. Servicio de mantenimiento evolutivo

La empresa contratista deberá asumir durante el plazo del contrato diversas tareas de mantenimiento evolutivo y deberá ir aportando nuevas funcionalidades al ecosistema de Donostia Kultura. Sin ánimo exhaustivo, y a título meramente enunciativo, el servicio de mantenimiento evolutivo incluye, entre otras, las siguientes tareas:

- Cambios sustanciales en secciones y páginas de la web que no puedan realizarse a través del gestor de contenidos y que requieran intervención técnica y de diseño.
- Desarrollo de landing pages en función de las necesidades que se detecten o de determinadas campañas de marketing on line.
- Realización de propuestas de mejora en la arquitectura de la información, así como en la generación e inclusión de nuevos contenidos.
- Mejoras de diseño y de experiencia de usuario de acuerdo con los objetivos marcados.
- Nuevas funcionalidades o modificaciones correctivas en el gestor de contenidos.
- Nuevas funcionalidades para incorporar a las webs, que deberán estar enfocadas a la personalización de la web para las personas usuarias, entre otros.
- Además, se valorarán (en el marco del Sobre 2) las propuestas de mejora de accesibilidad mediante apps o componentes que hagan posible adaptar la web en relación a la diversidad funcional que tenga la persona usuaria.

En este mantenimiento evolutivo también deberá tenerse muy en cuenta la optimización y la analítica web. Se realizarán métricas para asegurar que los desarrollos evolutivos están optimizados para buscadores y responden a las directrices de SEO acordadas e implementadas. También los desarrollos evolutivos serán analizados en las herramientas de métricas web. Para ello se utilizarán GA4, Google Data Studio y Matomo.

2.3. Nuevos desarrollos

Dentro del ecosistema de Donostia Kultura, hay webs que necesitan una renovación total y en función de las necesidades también puede necesitar nuevos desarrollos. A dichos efectos cuando Donostia Kultura estime la necesidad de implementar nuevos

IFK-CIF Q2000541I

desarrollos, solicitará a la empresa contratista para que ésta presente un proyecto detallado con descripción del alcance y fases de dicho desarrollo, en el que indicarán las horas previstas para los nuevos desarrollos, así como el plazo previsto para su ejecución, que deberá ser aprobado por Donostia Kultura antes de iniciar los servicios. Se estima que habrá que realizar un nuevo proyecto por año.

Todos los nuevos desarrollos serán gestionados según el proyecto presentado por la empresa adjudicataria, que deberá identificar al menos las siguientes fases:

· Análisis, plan de pruebas y diseño de la solución.
· Construcción y pruebas en desarrollo.
· Despliegue en pre-producción y pruebas.
· Despliegue en producción.

Se estima que un primer proyecto de nuevos desarrollos será la renovación web del Festival de Cine Fantástico y de Terror. Siendo ello así, la empresa licitadora incluirá en su oferta del Sobre 2 una propuesta de proyecto para renovar la web del Festival de Cine Fantástico y de Terror. Los elementos que se deberán presentar son: mapa web, boceto de diseño y listado de funcionalidades.

3- METODOLOGÍA, SEGUIMIENTO Y CONTROL

En cuanto al mantenimiento correctivo y preventivo la empresa adjudicataria y Donostia Kultura analizarán los trabajos a realizar mensualmente y cada mes la empresa adjudicataria realizará un informe con los trabajos realizados y las horas invertidas.

IFK-CIF Q2000541I

En cuanto a nuevas funcionalidades, Donostia Kultura, según la complejidad de la funcionalidad correspondiente, podrá solicitar a la empresa adjudicataria la presentación de un proyecto en base a los requisitos definidos por Donostia Kultura, en la que se detallará la solución a llevar a cabo, la metodología a emplear, la planificación temporal de los trabajos a desarrollar (detallando las fases y los hitos del proyecto), las horas destinadas al mismo y en general todos aquellos otros aspectos complementarios sobre la forma de realización de las tareas que se consideren relevantes. El proyecto deberá indicar el plazo de entrega desde la recepción del pedido. A lo largo del periodo establecido se irán entregando por parte de la empresa adjudicataria los resultados de las tareas que se vayan finalizando.

En cuanto a los nuevos desarrollos la empresa adjudicataria presentará un proyecto en base a los requisitos definidos por Donostia Kultura, en la que se detallará la solución a llevar a cabo, la metodología a emplear, la planificación temporal de los trabajos a desarrollar (detallando las fases y los hitos del proyecto), las horas destinadas al mismo y en general todos aquellos otros aspectos complementarios sobre la forma de realización de las tareas que se consideren relevantes. El proyecto deberá indicar el plazo de entrega desde la recepción del pedido. A lo largo del periodo establecido se irán entregando por parte de la empresa adjudicataria los resultados de las tareas que se vayan finalizando.

3.1. Lugar de prestación del servicio

Los trabajos objeto del contrato de la web se desarrollarán en las oficinas de la empresa adjudicataria (presencialmente o en remoto), y el personal adscrito a la ejecución del contrato, deberá trabajar de forma totalmente coordinada.

3.2. Horarios

La jornada de trabajo será la que asigne la empresa adjudicataria, si bien, se deberá dar soporte continuado de lunes a viernes, de 9:00 horas 17:00 horas.

En momentos puntuales, como por ejemplo el lanzamiento de las matriculaciones de los cursos de Donostia Kultura, el inicio de un festival, etc. Donostia kultura podrá solicitar la ampliación del horario para dar soporte a las posibles incidencias que pudieran surgir.

3.3. Tipología de incidencias y tiempos de respuesta.

Se establece una graduación de incidencias que pueden producirse en relación con el servicio, siempre que sea directamente gestionado por la empresa adjudicataria, las cuales deberán ser objeto de resolución en los plazos máximos indicados en la presente Cláusula:

a) **Incidencias críticas:** Se considerarán incidencias críticas aquéllas que provoquen la indisponibilidad general de alguna página web o de funcionalidades indispensables, como caídas de servidor, ataques informáticos a la web, etc.

Estas incidencias deberán ser atendidas y solucionadas en menos de 5 horas

b) **Incidencias graves:** serán aquellas que provoquen la interrupción de funcionalidades o de servicios como la posibilidad de compra de entradas, incorrecta visualización de alguna sección de alguna de las webs, falta de entendimiento con los CRM, bases de datos o web services, API, etc…

Este tipo de incidencias deberán ser atendidas y solucionadas en menos de 48 horas.

c) **Incidencias Leves:** pequeñas correcciones que se detectan en la web, error de maquetación o de visualización de alguna sección o funcionalidad, imágenes, etc.…
Este tipo de incidencia habrá de ser subsanada en un plazo máximo de 5 días lectivos.

La empresa licitadora deberá incluir en su oferta del Sobre 2 un protocolo de gestión de incidencias y una propuesta de coordinación de información entre la entidad contratante y la empresa adjudicataria.

3.4. 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 el presente Pliego; pudiendo concretarse, entre otras, las siguientes:

3.4.1. 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.
- La prestación manifiestamente defectuosa e irregular de los servicios, que se constatará como tal al realizar tres infracciones graves.
- Desobediencia a las órdenes dadas por los Técnicos de DK, previa petición por escrito de las mismas.
- La falta de elementos o medidas de seguridad para la prestación del servicio.
- La caída del entorno web durante "eventos" multitudinarios tales como Semana Grande, Jazzaldia…
- La caída del entorno web que imposibilite la venta de entradas o la matriculación de cursos.

IFK-CIF Q2000541I

3.4.2 Infracciones graves

- Los incidentes del personal perteneciente a la empresa adjudicataria con trabajadores/as de Donostia Kultura como con terceras personas o entidades; tanto por trato incorrecto, como por deficiencia de la prestación del servicio. Tres incidentes de este estilo serán considerados una falta muy grave.
- La modificación en la prestación del servicio sin causa justificada, ni notificación previa. Tres de este tipo serán consideradas una de tipo muy grave.
- Incumplimiento reiterado de las obligaciones de la empresa adjudicataria. Se considerará reiterado cuando al menos tres veces no haya cumplido las obligaciones de los pliegos, previa solicitud de Donostia Kultura.
- La demora continuada en las obligaciones de la empresa adjudicataria. Se considerará demora continuada cuando al menos tres veces se haya demorado, previo requerimiento de Donostia Kultura.
- La reiteración en la comisión de infracciones leves, la acumulación de cinco de ellas implicará una de tipo grave.

3.4.3 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 falta dentro de los apartados anteriores corresponde única y exclusivamente al responsable del contrato, debiendo ser comunicadas siempre por escrito al delegado de la empresa adjudicataria por el mismo, e indicando de forma clara en el encabezado el tipo de falta cometida. Con cuantos datos, fotos y documentación sea necesaria aportar para tal fin.

IFK-CIF Q2000541I

3.5. Reuniones de coordinación y seguimiento del proyecto

Con una periodicidad mensual, el/la jefe/a de proyecto y los responsables asignados por DK realizarán una reunión presencial en la sede central de Donostia Kultura en la que se analizará la evolución del proyecto, con entrega de informes entre otros. En ella se plantearán las principales líneas de trabajo del siguiente mensual, de tal manera que la empresa adjudicataria pueda realizar una planificación efectiva de sus recursos.

Reuniones de urgencia durante la vigencia del contrato: de cara a resolver situaciones imprevistas y en situaciones excepciones (festivales, fiestas…) Donostia Kultura se reserva la posibilidad de convocar reuniones de urgencia.

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

El precio de las horas de las reuniones de coordinación y seguimiento del proyecto estarán incluidas en el precio unitario ofertado, no siendo facturables de forma independiente.

3.6. Formación

La empresa adjudicataria deberá ofrecer formación a las personas usuarias del portal, en cualquiera de los ámbitos relacionados con la operación del mismo. Para ello, la empresa licitadora deberá especificar en su oferta del Sobre 2 un plan de formación específico, indicando su disponibilidad (presencial y online) para la realización de sesiones formativas necesarias a lo largo de la duración del contrato.

Las personas formadoras deberán ser aquellos/as técnicos/as que formen parte del equipo mínimo del servicio adjudicado.

3.7. Transferencia de conocimientos y del servicio

Durante el transcurso del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar a las personas designadas toda la información y documentación que estas soliciten con el objetivo de conseguir un conocimiento profundo de los desarrollos, de los trabajos y de las técnicas, métodos y herramientas necesarias para su ejecución.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a garantizar la correcta finalización de los servicios, evitando cualquier acción que interrumpa o entorpezca la correcta operativa de las webs una vez finalizado el contrato.

En dicho contexto, la empresa adjudicataria se compromete a entregar a la entidad contratante y/o a las personas por ella designadas a tal efecto, cuando le sea requerido en cualquier momento durante la prestación de servicios objeto de esta contratación y, en todo caso, a la finalización de los mismos, la totalidad de la documentación y materiales, en cualquier soporte, generados en la ejecución de los trabajos contratados, así como el código fuente en abierto del resultado de la ejecución de dichos trabajos.

4- <u>ENTREGABLES</u>

IFK-CIF Q2000541I

La documentación se entregará de forma que permita la revisión del contenido y realizar un seguimiento adecuado del proyecto por parte de las personas responsables designadas por Donostia Kultura. La documentación se entregará en soporte electrónico editable.

Por cada uno de los trabajos de cierta envergadura a desarrollar, deberán completarse mínimamente los siguientes entregables, salvo indicación expresa de Donostia Kultura:

- Plan detallado.
- Análisis funcional.
- Documentos relativos a los diseños técnicos y funcionales.
- Bocetos y prototipos.
- Informes de seguimiento: El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.

En Donostia / San Sebastián, en la fecha indicada en la firma electrónica.

D. Jaime Otamendi Muñagorri
Órgano de Contratación

JOSE JAIME OTAMENDI MUÑAGORRI - 15986694S

Digitalki sinatuta norengandik: JOSE JAIME OTAMENDI MUÑAGORRI - 15986694S
Data: 2024.12.26 10:54:13 +01'00'