Lander Uriarte Arexabala (1. guztira 1)
IKT saileburua
Sinaduraren data: 21/05/2024
HASH: df36665689 1db7a85c621d3322d9d482

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DEL SITIO WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SOPELA, MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS, EVOLUTIVOS Y NUEVOS DESARROLLOS

1. ANTECEDENTES

Desde el año 2012, el Ayuntamiento de Sopela ha consolidado su presencia en Internet, manteniendo un servicio de mantenimiento, hosting y desarrollos evolutivos para sus sitios web municipales. Dado el compromiso con la implementación de nuevas tecnologías para mejorar la comunicación con los ciudadanos, se han llevado a cabo varios proyectos significativos:

- **Gestor de portales municipales**: Diseñado y desarrollado para permitir la implementación centralizada de webs y blogs municipales, este gestor proporciona una plataforma modular que facilita una comunicación efectiva a través de Internet y otros canales digitales.
- **Web municipal**: Con una completa reorganización de la estructura de contenidos, navegabilidad y usabilidad, la web municipal ha sido dotada de una nueva apariencia gráfica que aporta dinamismo y modernidad, manteniendo su esencia institucional.
- **Web de turismo, comercio, ocio y cultura**: Esta nueva web ha sido diseñada para optimizar la presentación de los atractivos turísticos del municipio, convirtiéndose en un punto de encuentro esencial para aquellos interesados en eventos culturales y de ocio.
- **Servicio de Webcam y Streaming**: A través de una solución en la nube, se ha integrado un servicio de video broadcasting que incluye la webcam en las webs municipales, permitiendo la transmisión en vivo de eventos y actividades.

La plataforma también brinda acceso al portal de transparencia, al perfil del contratante y a la sede electrónica del Ayuntamiento. En 2021, se emprendió un importante proyecto de rediseño que actualizó el portal www.sopela.eus a su versión actual, mejorando significativamente la interfaz y la experiencia del usuario.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este pliego es adjudicar el mantenimiento correctivo, evolutivo, nuevos desarrollos y hosting de los sitios web municipales del Ayuntamiento de Sopela, que incluyen:

- https://sopela.eus/
- https://udala.sopela.eus/
- https://turismo.sopela.eus/ que incluye el servicio de Streaming de la playa.

La adjudicación abarca un conjunto extenso de tareas relacionadas con el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones web, entre ellas: coordinación, análisis de negocio, diseño técnico, construcción, pruebas de calidad, migración, documentación, implementación en producción, así como la atención y formación a usuarios, y el restablecimiento del servicio en caso de indisponibilidad.

Se enfatiza la importancia de utilizar protocolos de comunicación seguros para todos los desarrollos, con el fin de proteger los datos personales de los usuarios, asegurar la integridad de la información y prevenir ataques que puedan comprometer los servicios ofrecidos. Es esencial que el alojamiento de los sitios web y servicios asociados, bajo la responsabilidad del adjudicatario, se realice en infraestructuras ubicadas dentro de la Unión Europea.

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 15

Adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá colaborar estrechamente con el servicio del Gabinete de Comunicación, quien es responsable de la gestión de contenidos. Esta colaboración es necesaria para garantizar la coherencia y la eficacia en la actualización y manejo de contenidos en línea.

En este pliego, el Ayuntamiento de Sopela pone un especial énfasis en la capacidad de la empresa adjudicataria para introducir mejoras técnicas, funcionales y metodológicas, como se detalla en el **punto 4, "Propuestas de Mejoras"**. El objetivo es optimizar continuamente la experiencia de los usuarios en el portal web, buscando siempre la excelencia en el servicio y la interacción con el ciudadano.

2.1. PRESUPUESTO Y DURACION DEL CONTRATO

El presupuesto máximo de la licitación asciende a 135.000,00€ + IVA 21%. = 163.350,00€ incluyendo el IVA.

La duración del contrato será de 3 años.
Se plantea la posibilidad de una prórroga de 1 año añadida a la duración del contrato.

Los precios máximos de licitación para los distintos componentes de la prestación son los siguientes:

Concepto	Importe máximo (sin IVA)
Tarifa plana del servicio de soporte	3.750,00 €
Precio/hora para la tarea de mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos	42,54 €

- **Tarifa plana del servicio de soporte** incluirá los siguientes conceptos:
  - Línea base: Se entiende por línea base la suma del coste del hosting y el mantenimiento básico para un mes de servicio.
  - Bolsa de mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos: la empresa deberá prorratear el precio de una bolsa de horas de un mínimo de 50 horas anuales, entre todos los meses de servicio para incluirlo en el importe de la tarifa plana. Todos los trabajos de esta bolsa deberán ser estimados por la empresa y la estimación aceptada por el Ayuntamiento previamente a su realización.
    Se dará opción a mejora de este objeto, como posible aumento de la bolsa de horas anual.
    El computo de horas funcionará en cualquier caso como un crédito disponible, de modo que si no se consume el bloque de horas anuales, el sobrante pasa a estar disponible en el siguiente año de contrato.

- **Precio/hora para mantenimiento evolutivo y desarrollos adicionales**: la empresa licitadora ofertará este precio para el supuesto de que se diera el caso de que el Ayuntamiento solicitase nuevos evolutivos una vez consumidas todas las horas previstas en la tarifa plana, previa modificación del contrato.

Los precios incluyen todo tipo de gastos generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, herramientas, líneas de comunicación, licencias y todo tipo de gasto del personal técnico o gastos de cualquier otro tipo, necesario para la prestación del servicio.

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 15

3. ESPECIFICACION DE SERVICIOS

3.1. ALCANCE

En este apartado se enumeran los trabajos que conforman el objeto del contrato y que la empresa adjudicataria, como mínimo, deberá realizar:

- Servicio de soporte:
  - Hosting de los sitios web del Ayuntamiento de Sopela.
  - Mantenimiento básico.
  - Mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos.

En los siguientes puntos se detalla el alcance de cada uno de ellos.

3.2. SERVICIO DE SOPORTE

3.2.1. HOSTING DE LOS SITIOS WEB DEL AYUNTAMIENTO DE SOPELA

El servicio de hosting se referirá a los sitios web objeto del contrato, esto es:
https://sopela.eus/
https://udala.sopela.eus/
https://turismo.sopela.eus/ incluido el servicio de streaming de la webcam.

La capacidad mínima inicial del hosting será de 50 Gb.

El hosting deberá realizarse en países miembros de la unión europea, asegurando el cumplimiento de todos los aspectos relacionados con el RGPD.

Se debe incluir un servicio de backup de las webs y contenidos.

El licitador deberá indicar en su propuesta las características del servicio de hosting definido; (indicador de disponibilidad, políticas de backup y retención, …)

La empresa adjudicataria se hará cargo de los posibles costes derivados de licencias que requiera la solución implantada en caso de que los hubiera.

3.2.2. MANTENIMIENTO BÁSICO

Las actividades englobadas en este tipo de mantenimiento son:

- **Mantenimiento Correctivo** (incidencias): se entenderá como mantenimiento correctivo, aquellas actividades destinadas al restablecimiento del servicio en el caso de que se produzcan incidencias que lo interrumpan o degraden (tiempos de respuesta elevado, lentitud). Las causas de las incidencias pueden ser debidas a caídas del servicio de hosting, errores de código, desactualización de la plataforma, etc.

  Dentro nos encontramos con:
  - Corrección de incidencias detectadas por los usuarios y usuarias de las webs / desarrollos realizados.
  - Corrección de incidencias detectadas por la responsable del Ayuntamiento.

  Las correcciones se realizarán sobre las versiones de los CMS implantados. Los saltos de versión mayores N.x a (N+1).x se considerarán evolutivos. Es decir, se contempla incluido en el mantenimiento básico la actualización del CMS implantado, siempre y cuando no sea un cambio de versión mayor, siendo este definido por la numeración inicial de la versión del CMS (por ejemplo: Wordpress 5.x a Wordpress 6.x, etc)

  Así mismo, los cambios a efectuar sobre los portales para garantizar su óptimo

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 15

funcionamiento en versiones superiores de los navegadores web a las existentes a fecha de contrato se consideran evolutivos.

- **Asistencia técnica para la gestión de contenidos** a la empresa adjudicataria del pliego de servicio del Gabinete de Comunicación. Dicha asistencia se prestará en el horario de servicio definido.

- **Resolución online de las consultas** del Ayuntamiento y asesoramiento, de lunes a viernes, en horario laboral que se establezca. La respuesta y atención de las consultas del Ayuntamiento se realizará en un plazo no superior a 48 horas, y resolución de incidencias en el periodo mínimo posible.

- La empresa adjudicataria se compromete a **informar puntualmente al Ayuntamiento sobre el desarrollo de las incidencias** y a poner todos sus medios técnicos y humanos disponibles para su rápida resolución. En caso de no poderse resolver en el tiempo indicado se le comunicará al Ayuntamiento la descripción de la incidencia y, si es posible, las vías que se van a acometer para la resolución de la misma, indicado el plazo.

- Análisis y **resolución de incidencias en los sitios web**, dentro del mismo horario de atención al cliente. Si no es posible reparar el error mediante un tiempo mínimo, con un esfuerzo razonable, la empresa adjudicataria pondrá en práctica una solución alternativa para resolverlo. En cualquier caso, la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento colaborarán con el fin de recopilar la información necesaria para solventar las incidencias.

- Se incluye la **integración del servicio de streaming** de la webcam en la web municipal y en la web de turismo. El servicio recibe unas 2.500 - 3.000 visualizaciones diarias y tiene resolución Full HD (1920x1080) En momentos de picos de afluencia de usuarios el servicio actual tiende a verse afectado ocasionalmente por pequeños cortes (imagen congelada), por lo que se valorarán positivamente medidas para mejorar este servicio y asegurar la minimización de dichas interrupciones.

- **Modificaciones de** los menús existentes **y/o incorporaciones de nuevos menús** y apartados, siempre que no supongan un cambio de funcionalidad.

- Inclusión de enlaces en la web del Ayuntamiento a otras webs desarrolladas por terceros.

- **Gestión de certificados digitales para conexiones SSL**: El Ayuntamiento dispone de certificados SSL cuya emisión es gestionada por el propio organismo a través de una entidad reconocida, Izenpe. Sin embargo, si fuera necesario gestionar una alternativa específica para los sitios web objeto de este contrato, la gestión de la emisión y los costes asociados deberían estar incluidos en el precio del contrato. En cualquier caso, la instalación y actualización de los certificados en el servidor están incluidas en las tareas de mantenimiento.

SE EXCLUYEN DEL MANTENIMIENTO BÁSICO LOS SIGUIENTES SUPUESTOS:

- Nuevas necesidades surgidas con el uso que supongan cambios de alcance en la estructura de la web, siempre que no se encuentren incluidas dentro de los puntos indicados con anterioridad.

- Ampliaciones de capacidad del alojamiento, aumento de transferencia y, en general, todo lo relacionado con la modificación y/o ampliación de las prestaciones del servicio de hosting.

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 15

- Corrección de errores imputables a la manipulación del sitio web por personal no autorizado.

3.2.3. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y NUEVOS DESARROLLOS

El alcance de los trabajos a realizar dentro de los mantenimientos evolutivos y nuevos desarrollos, corresponderá a la asistencia técnica para el soporte a desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y portales web del Ayuntamiento.

- **Mantenimiento evolutivo:**
  Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la expansión o cambio de las necesidades del usuario.

- **Mantenimiento adaptativo:**
  Son las modificaciones necesarias por los cambios de los entornos tecnológicos o determinaciones legales.

- **Nuevos desarrollos:**
  Son el resto de tareas de desarrollo de nueva funcionalidad que no están englobadas ni en el mantenimiento básico ni en el evolutivo ni en el adaptativo. Estos nuevos desarrollos pueden ser propuestos por el Ayuntamiento o por el propio adjudicatario para mejorar los sitios objeto del presente contrato.

Para delimitar el mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos, se contempla una **bolsa de horas** de un mínimo de 50 horas anuales. Todos los trabajos de esta bolsa deberán ser estimados por la empresa y la estimación aceptada por el Ayuntamiento previamente a su realización. La persona responsable del servicio por parte de la empresa se encargará de llevar el control de las horas consumidas y deberá incluir el detalle en el informe de seguimiento del servicio.

3.3. FASES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

3.3.1. FASE 1: Transición de entrada al servicio

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre el Ayuntamiento de Sopela y la empresa adjudicataria del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio, la organización de este y el plan de devolución propuesto por la actual empresa prestataria del servicio.
Una vez consensuado el plan de devolución de la actual prestataria, se ejecutará la transferencia de conocimiento y traspaso de responsabilidad. La máxima que debe guiar este proceso es el de mínimo impacto en la prestación del servicio de forma que sea transparente para los usuarios de las webs y otros servicios objeto del presente contrato.

3.3.2. FASE 2: Inicio del servicio – ejecución

La empresa adjudicataria asumirá el servicio de soporte incluyendo las tareas que se detallan en el punto 3.2 SERVICIO DE SOPORTE.

3.3.3. FASE 3: Devolución del servicio

Tres meses antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá entregar un Plan de Devolución del Servicio. Durante este tiempo, la empresa adjudicataria deberá colaborar activamente con el Ayuntamiento de Sopela y la nueva empresa adjudicataria, o quien determine el Ayuntamiento de Sopela, para el traspaso de conocimiento; con el fin de que la nueva empresa adjudicataria se pueda hacer cargo del servicio de soporte sin impacto en el mismo. **Este punto será objeto de penalización en caso de incumplimiento.**

Para confeccionar el Plan de Devolución del Servicio, la empresa adjudicataria tendrá en cuenta lo siguiente:

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orrialdea, guztira 15

- La empresa adjudicataria continuará con la responsabilidad de prestación integral del servicio.
- La empresa adjudicataria se compromete a poner los medios para minimizar el impacto en el servicio debido a las actividades de esta fase.
- La empresa adjudicataria se compromete a colaborar activamente con el Ayuntamiento de Sopela y la nueva empresa adjudicataria para facilitar la correcta transferencia de conocimiento en el plazo previsto.
- La empresa adjudicataria verificará que la documentación está actualizada.

3.4. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

El portal de Sopela www.sopela.eus, se trata de un sitio web multiportal, bajo el cual se amparan 3 portales independientes (Portada, Udala y Turismo), todos ellos basados en Wordpress. El detalle técnico de versiones y plugins se encuentra recogido en el ANEXO I de documentación técnica.

Las tareas de mantenimiento tanto básico como evolutivo y nuevos desarrollos deben cumplir con con los siguientes puntos:

- Ser web responsive en todos los casos.
- Los desarrollos deberán asegurar con los mínimos de seguridad contra ataques web: Code Injection, Cross-Site Scripting (XSS)… detallando las especificaciones de seguridad de código implementadas.
- Incorporar los nuevos requerimientos en términos técnicos de accesibilidad fijados por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de Noviembre, sobre accesibilidad de los sitios web. Deberá cumplir con el nivel AA de accesibilidad.
- Todos los recursos multimedia empleados deberán estar libres de restricciones (derechos de autor…)
- La web se hospedará en servidores de países miembros de la unión europea y asegurando el cumplimiento de todo lo relativo al cumplimiento de RGPD.
- Los desarrollos deberán estar adaptados a las dos últimas versiones de los navegadores Explorer, Firefox, Chrome y Safari. A lo largo del contrato se determinará la conveniencia de valorar nuevos navegadores y/o versiones.

El Ayuntamiento de Sopela podrá, en cualquier momento, realizar una auditoría de cumplimiento de estas normas para lo que la empresa adjudicataria deberá facilitar la documentación y/o evidencias que le sean requeridas por parte del Ayuntamiento de Sopela o de la empresa designada por el Ayuntamiento.

4. PROPUESTA DE MEJORAS

En el continuo esfuerzo por proporcionar servicios digitales accesibles, eficientes y vanguardistas a los ciudadanos, el Ayuntamiento de Sopela invita a los licitadores a presentar propuestas innovadoras y mejoras que reflejen el "estado del arte" en la tecnología web y la comunicación digital. Busca transformar no solo la experiencia del usuario en línea, sino también optimizar sus procesos internos de gestión y colaboración.

Las propuestas deben ser estratégicas y técnicamente viables, alineándose con su infraestructura de WordPress existente y con su visión de ofrecer un acceso transparente, integral y eficaz a la información y los servicios municipales. La inclusión de estas mejoras en el pliego de condiciones técnicas subraya el compromiso del Ayuntamiento con la mejora continua y la innovación tecnológica.

A continuación, se detallan las áreas específicas de interés para la inclusión de mejoras en este contrato:

1. **Metodología de trabajo y comunicación:**
    - Se busca adoptar metodologías ágiles como Scrum o Kanban, que permitan ciclos de desarrollo y revisión más rápidos y eficientes. Las herramientas de gestión de proyectos como JIRA o Trello podrían utilizarse para mejorar la

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orrialdea, guztira 15

planificación, seguimiento y reporte de progresos, facilitando así la comunicación transparente y en tiempo real entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria. Es necesario que las propuestas detallen la integración de estas metodologías y herramientas en el ciclo de vida de los proyectos, explicando cómo se adaptarán a las necesidades específicas y a la estructura organizativa del Ayuntamiento.

2. **Buscador integral y experiencia de usuario:**
    - **Desarrollo de un motor de búsqueda robusto**: Propuestas para integrar un motor de búsqueda avanzado que no solo enlace los diferentes sitios y dominios del Ayuntamiento, sino que también ofrezca funcionalidades como búsqueda por voz, sugerencias automáticas y filtros avanzados para mejorar la relevancia y contextualización de los resultados de búsqueda.
    - **Mejoras en la experiencia de usuario (UX), usabilidad e interfaz (UI)**: Diseño de interfaces intuitivas que garanticen una navegación fácil y efectiva para todos los usuarios, incluyendo mapas interactivos, menús desplegables inteligentes y elementos de interfaz personalizables según las preferencias del usuario.

3. **Auditoría de accesibilidad web y diseño web responsive:**
    - Realización de auditorías internas regulares para evaluar y garantizar la conformidad con los estándares WCAG 2.1. Propuestas para adoptar frameworks de diseño modernos que aseguren que los sitios web se visualicen correctamente en una amplia gama de dispositivos, incluyendo smartphones, tablets y ordenadores de escritorio.
    - Como parte del compromiso con la accesibilidad web y el cumplimiento de los estándares WCAG, el Ayuntamiento de Sopela se reserva el derecho de realizar auditorías de accesibilidad web mediante entidades externas en cualquier momento durante la ejecución del servicio. Estas auditorías tienen como objetivo asegurar que todos los desarrollos y mejoras implementados cumplan estrictamente con las normativas vigentes de accesibilidad web.
    - En caso de que los resultados de la auditoría externa revelen cualquier incumplimiento, deficiencia o “No Conformidad” en relación con los estándares de accesibilidad comprometidos, el Ayuntamiento valorará la posibilidad de aplicar penalizaciones conforme a lo estipulado en el contrato. Las penalizaciones serán proporcionales a la gravedad del incumplimiento y a su impacto en la accesibilidad del sitio web para todos los usuarios, especialmente aquellos con discapacidades. Esta medida busca garantizar que se mantenga un nivel óptimo de accesibilidad en todos los servicios web municipales y que se tomen acciones correctivas rápidas en caso de identificar deficiencias.

4. **Nuevas funcionalidades y gestor documental:**
    - Propuestas para mejorar la visualización y gestión de documentos con características como búsqueda en texto completo, versiones de documentos y control de acceso basado en roles. Esto facilitaría el acceso y la eficiencia en la gestión de la información.
    - Se está dispuesto a explorar nuevas funcionalidades que mejoren la interacción del ciudadano con el Ayuntamiento y simplifiquen los procesos administrativos.

Estas propuestas deberán incluir detalles técnicos específicos y ejemplos de cómo se han implementado soluciones similares en otros contextos, ofreciendo así al Ayuntamiento una visión clara de las posibles mejoras y su impacto en los servicios municipales.

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orrialdea, guztira 15

5. CONDICIONES PARTICULARES

5.1. GARANTIA

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos contratados y de la corrección de los defectos que en ellos pudieran existir y sean notificados durante la vigencia del contrato. Una vez haya finalizado la vigencia del contrato, el periodo de garantía seguirá vigente durante un mínimo de un año.

La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal del Ayuntamiento de Sopela los haya examinado durante su elaboración o desarrollo o los haya aceptado en comprobaciones, valoraciones o entregas parciales.

La empresa adjudicataria se compromete a resolver las disfuncionalidades causadas por errores propios y no inducidas por otras aplicaciones o intervenciones externas sin cargo alguno para el Ayuntamiento de Sopela.

No obstante, cualquier producto que entregado por la empresa adjudicataria, sea modificado por un tercero, perderá de inmediato su garantía.

5.2. HORARIOS DEL SERVICIO

De lunes a viernes de 8:30 a 16:00.
El Ayuntamiento de Sopela se reserva 3 días al año para extender el servicio en la labor de asistencia técnica para la gestión de contenidos a la empresa adjudicataria del pliego de servicio del Gabinete de Comunicación hasta las 02:00 am con motivo de festividades y eventos especiales, en los que se requiere la actualización de información de manera más intensa.

5.3. MODELO ORGANIZATIVO

La empresa adjudicataria deberá presentar como mínimo un equipo compuesto por, (1) Responsable de Servicio, así como personal técnico capaz de realizar los trabajos objeto del servicio de soporte.

RESPONSABLE DE SERVICIO (GESTION Y CONTROL)

- Dirección del equipo del que se dispone para alcanzar los objetivos de cada proyecto.
- Centralizar y coordinar las relaciones con el Ayuntamiento de Sopela y con el adjudicatario del servicio para el Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Sopela.
- Dirigir los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad, entregando a las personas responsables del Ayuntamiento de Sopela, los informes de verificaciones realizadas.
- Identificar las necesidades y determinar soluciones a problemas de negocio.
- Aseguramiento de la mejora continua.
- Control y seguimiento del servicio de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones asignadas.
- Control de cambios.
- Ordenar y estructurar la definición de los requerimientos de los proyectos y la correcta

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 8. orrialdea, guztira 15

elaboración del producto o solución.
- Coordinación del equipo de trabajo.
- Planificación del servicio, con las personas responsables de los proyectos del Ayuntamiento de Sopela.
- Propuesta de acciones correctoras.
- Aseguramiento de la mejora continua.

La empresa adjudicataria deberá contar además con personal profesional para responder con garantías, en los términos mínimos exigidos en el presente pliego.

DISEÑO TECNICO: deberán adquirir un conocimiento amplio de las aplicaciones asignadas y realizar las siguientes funciones:

- Diseño técnico de las peticiones de acuerdo a los documentos de visión y alcance recibidos o incluso, la elaboración del propio documento de visión y alcance.
- Valoración del esfuerzo necesario para la realización de trabajos y del plazo de realización.
- Elaboración de la documentación técnica correspondiente a los programas implicados e incorporación a los registros correspondientes.
- Elaboración de la documentación de implantación de los programas.
- Análisis y diagnóstico de incidencias y problemas.
- Propuesta de soluciones.
- Asunción, en momentos puntuales, de tareas de apoyo a la programación.
- Elaboración del plan de pruebas, realización de pruebas funcionales y de integración / aceptación.
- Realización de propuestas para mejorar la funcionalidad o el rendimiento de las aplicaciones asignadas.
- Propuesta de acciones correctoras.
- Aseguramiento de la mejora continua.

PROGRAMACION: deberán adquirir un conocimiento amplio de las aplicaciones asignadas y realizar las siguientes funciones:

- Creación y/o modificación de programas de acuerdo a la documentación elaborada por el equipo de Diseño Técnico.
- Apoyo al equipo de Diseño Técnico en parte de sus labores cuando éste lo requiera.
- Realización de pruebas unitarias de cada programa.
- Realizar las labores con apoyo específico de un equipo especializado de Maquetación/Diseño.

Así mismo, el conjunto de profesionales de la empresa adjudicataria guardará como labor transversal por todos los **aspectos relativos a la calidad** de la prestación de los servicios:

- Asegurar el correcto control, uso y cumplimiento de los procedimientos, instrucciones, estándares de trabajo, formatos, registros y requisitos de calidad establecidos.
- Cumplimentar, conservar y controlar los registros de calidad establecidos.
- Realizar las revisiones, inspecciones y auditorías que se determinen.
- Gestionar las quejas y sugerencias relacionadas con el servicio prestado.
- Realizar las mediciones de satisfacción del Ayuntamiento de Sopela con respecto al servicio prestado, evaluar sus resultados y establecer acciones correctivas y/o preventivas, en caso de producirse desviaciones.
- La empresa adjudicataria elaborará un plan de calidad con indicadores medibles, que presentará al Ayuntamiento de Sopela en la FASE 1 del proyecto (Presentación de propuesta), sin perjuicio para los mínimos pudieran derivar de los establecido en pliegos técnicos y/o administrativos para esta licitación.

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 9. orrialdea, guztira 15

5.4. METODO DE TRABAJO

A nivel general, el Ayuntamiento nombrará una persona como coordinadora del servicio que junto al responsable del servicio por parte de la empresa adjudicataria, serán los encargados de realizar las labores de planificación y seguimiento de los trabajos a realizar.

Los trabajos se realizarán principalmente en las oficinas de la empresa adjudicataria, pudiéndose desplazar los técnicos a las instalaciones municipales en función de las necesidades acordadas y siempre que los técnicos municipales lo soliciten.

Se propone la siguiente forma de trabajo para el soporte:

- Previa notificación por parte del Ayuntamiento de Sopela, usuarios de los sitios web o de manera proactiva, por parte de la empresa adjudicataria, se realizará un registro de la misma, con un ID único para poder realizar seguimiento.

- La empresa realizará una clasificación de la notificación (incidencia-error, consulta, petición de modificación, evolutivo…)

- En caso de registrarse un error o mal funcionamiento:

    - El adjudicatario deberá ejecutar todas las acciones necesarias para revertir el mal funcionamiento en el menor tiempo posible y respetando los niveles de servicio SLA.
    - Si fuera necesario, se informará al Ayuntamiento y se planificarán y ejecutarán los cambios y correcciones de software requeridos y en tal caso, debiendo garantizar una solución transitoria que permita tener activos los servicios afectados de su competencia, en el menor tiempo posible.

- En caso de registrarse una petición de evolutivo o nuevo desarrollo de la solución:

    - La empresa adjudicataria presentará una valoración de esfuerzo de la solicitud, en horas y plazo de entrega.

  La valoración será consensuada con la persona responsable por parte del Ayuntamiento de Sopela.
    - La empresa deberá informar al Ayuntamiento de Sopela, de cualquier desviación sobre la valoración de esfuerzo que supere un 5% del planificado.
    - El adjudicatario deberá, si procede, desplegar la nueva solución en un entorno de prueba para su valoración.

  Tras recibir el visto bueno por parte del Ayuntamiento de Sopela, la solución se cargará en producción.

Las consultas se responderán preferiblemente por correo electrónico o en su defecto vía telefónica, tras su registro.

Con el objetivo de verificar el cumplimiento del nivel de servicio comprometido y adoptar las medidas correctoras necesarias, se realizarán reuniones periódicas.

5.5. CONTROL DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria nombrará a una persona como interlocutora principal con la persona Responsable del Contrato del Ayuntamiento de Sopela.

Dicha responsable informará periódicamente a la Responsable del Contrato sobre el desarrollo de los trabajos y se coordinará con éste a fin de cumplir el objeto del contrato.

Siempre que la empresa Adjudicataria solicite alguna instrucción o decisión, deberá consultar a la persona Responsable del Contrato y proponer la acción que, a su entender, considere como

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 10. orrialdea, guztira 15

más apropiada.

En cualquier momento la persona Responsable del Contrato, podrá inspeccionar la marcha de los trabajos. Las observaciones o prescripciones que se deriven de la inspección serán comunicadas por éste a la persona Responsable del Contrato de la empresa Adjudicataria.

Cada empresa contratante podrá definir puntualmente los controles de calidad que considere oportunos durante la vigencia del contrato.

Las actividades desarrolladas por la Empresa Adjudicataria serán controladas por la persona Responsable del Contrato, quienes dirigirán y supervisarán los trabajos realizando controles para determinar la calidad del servicio prestado.

El Ayuntamiento de Sopela inspeccionará el servicio prestado, tanto en lo que se refiere a la correcta concurrencia de los medios a emplear, técnicos y humanos. De las inspecciones realizadas resultarán los correspondientes informes y, en caso de ser negativos, darán lugar al apercibimiento por faltas y podrán deducirse las correspondientes sanciones.

5.5.1. CONTROL ADMINISTRATIVO

En caso de que el Ayuntamiento de Sopela requiera trabajos no valorados dentro del objeto del contrato, la empresa adjudicataria presentará presupuesto de los mismos para su aprobación.
Una vez aprobados dichos presupuestos la empresa adjudicataria podrá proceder a la ejecución de los servicios solicitados.

5.5.2. NIVELES DE SERVICIO (SLA)

- La respuesta y atención de las consultas del Ayuntamiento se realizará en un plazo no superior a 48 horas.
- La empresa licitadora deberá incluir en su propuesta técnica los niveles de servicio ofrecidos para la resolución de incidencias.

5.5.3. REGIMEN DE INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES ESPECIFICAS

INCUMPLIMIENTOS LEVES

Se considerarán como incumplimientos leves:

- Cualquier demora superior a dos semanas en la entrega de informes programados y acordados previamente se considerará un incumplimiento leve.
- La falta de cumplimiento con los SLA establecidos para el servicio de hosting y otros servicios incluidos en la oferta de la empresa adjudicataria.
- Cuando un servicio sea rechazado por el Ayuntamiento de Sopela debido a que no cumple con los estándares de calidad esperados o por una ejecución defectuosa del mismo.

Cada incumplimiento leve conllevará una amonestación en forma de apercibimiento escrito por falta leve.

INCUMPLIMIENTOS GRAVES

Se estimarán como incumplimientos graves:

- La acumulación de 3 apercibimientos por incumplimientos leves.
- El incumplimiento por parte del personal de la empresa adjudicataria de las normas de

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 11. orrialdea, guztira 15

seguridad del Ayuntamiento de Sopela.

- El trato incorrecto del personal de la empresa adjudicataria al personal o clientes del Ayuntamiento de Sopela.

PENALIDADES

- Un incumplimiento grave por trato incorrecto del personal de la empresa adjudicataria al personal o clientes del Ayuntamiento de Sopela conllevará una penalización de 100€ cada vez que se produzca.

- Un incumplimiento grave, no asociado a los plazos de entrega/ejecución conllevará una penalización de 350€.

- Un incumplimiento por falta grave asociada a los plazos de entrega/ejecución no justificados dará lugar a penalización de 400€ por semana de retraso.

- La no entrega del plan de devolución del servicio al menos tres meses antes de la finalización del contrato dará lugar a una penalización de 500€.

- Por cada objeto identificado como “No Conforme” con el nivel de accesibilidad web AA tras auditoría externa se impondrá una penalización de 300,00 euros.

  Se otorgará un período de gracia de 1 semana durante el cual el proveedor puede rectificar la No Conformidad sin incurrir en penalizaciones adicionales.

  La penalización máxima acumulada que podrá tener la empresa adjudicataria es de 6.000 € anuales.

5.6. FACTURACION

- La empresa adjudicataria facturará un importe fijo cada mes, a modo de **tarifa plana**, que incluirá los siguientes conceptos:
  - Línea base: Se entiende por línea base la suma del coste del hosting y el mantenimiento básico.
  - Bolsa de mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos: la empresa deberá prorratear el precio de la bolsa de horas anuales ofertada entre todos los meses de servicio para incluirlo en el importe de la tarifa plana. Se establece un mínimo de 50 horas anuales. Todos los trabajos de esta bolsa deberán ser estimados por la empresa y la estimación aceptada por el Ayuntamiento previamente a su realización.

- **Evolutivos adicionales**: si se diera el caso de que el Ayuntamiento solicite nuevos evolutivos una vez consumidas todas las horas previstas en la tarifa plana y previa modificación del contrato, dichas horas se facturarán aparte aplicando la tarifa/hora ofertada por la empresa. Dicho precio hora no podrá exceder de 42,54€ + 21% IVA (8,93€) = 51,47 € IVA incluido. La facturación se realizará por horas incurridas al vencimiento del mes en el que se hayan realizado.

La suma de todos los importes facturados a lo largo de cada año, no podrán superar el presupuesto máximo, según lo establecido en el punto 2.1 PRESUPUESTO Y DURACION DEL CONTRATO de este pliego.

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 12. orrialdea, guztira 15

5.7. OFERTA (ESTRUCTURA)

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente, la propuesta técnica presentada por la empresa licitadora deberá ajustarse como máximo a 50 páginas a una sola cara, tamaño de letra mínimo equivalente al tipo “Arial” de 10 pt y con márgenes de al menos 2,5 cm. La propuesta técnica deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

- Introducción
- Servicio de Soporte
    - Modelo operativo por cada tipo de servicio
    - Modelo organizativo y equipo de trabajo
    - Gestión del servicio: propuesta de informes de servicio/seguimiento
    - Fases del servicio
    - Características del Hosting ofrecido
    - Mejoras propuestas

No contabilizará en las 50 páginas, portadas, anexos, certificaciones y/o acreditaciones oficiales, apéndices ni índices. Sólo será tenido en cuenta el contenido de la oferta de dicho número de páginas.

5.8. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Para el supuesto de que, consumidas todas las horas de la bolsa incluidas en la tarifa plana mensual ofertadas por el adjudicatario, el Ayuntamiento precisará de la realización de nuevos evolutivos, se podrá modificar el contrato hasta un máximo del 20% del precio inicial del mismo, IVA excluido, de la forma prevista en el pliego de cláusulas administrativas.

5.9. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

5.9.1. PROHIBICIÓN EXPRESA DE ACCESO A DATOS PRIVADOS O CONFIDENCIALES

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la empresa adjudicataria tenga acceso a lugares donde se realizan tratamientos de datos de carácter personal, a soportes o recursos que los contengan o a otro tipo de documentación de carácter privado o confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos.
En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos.

5.9.2. DEBER DE SECRETO

El personal de la empresa adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter privado o confidencial, a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas.

El personal de la empresa adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma este tipo de datos a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta.

La empresa adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

5.9.3. MEDIDAS DE SEGURIDAD

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 13. orrialdea, guztira 15

sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo a las instrucciones del Ayuntamiento de Sopela.
En concreto:

El personal de la empresa adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales (cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc.)

La empresa adjudicataria garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas.
Así, los lugares donde almacene, guarde o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.

5.9.4. GARANTÍA DE CONFIDENCIALIDAD

La empresa adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo.

Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de los datos de carácter personal.

5.10. RESPONSABILIDAD Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que, en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Serán motivos de resolución del contrato la vulneración del deber de secreto por la empresa adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

5.11. PROPIEDAD INTELECTUAL

El título de propiedad de todos los productos generados objeto del presente pliego corresponde al Ayuntamiento de Sopela. Todos los trabajos realizados por la empresa adjudicataria pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento de Sopela, quien podrá utilizarlos indefinidamente sin ninguna restricción ni costo adicional.

La empresa adjudicataria protegerá todas las propiedades intelectuales del Ayuntamiento de Sopela.

La empresa adjudicataria garantizará al Ayuntamiento de Sopela que tiene todos los derechos de propiedad intelectual de los productos que oferta bien directamente o bien indirectamente, mediante los correspondientes acuerdos con sus empresas proveedoras.
Por tanto, se obliga a dejar indemne al Ayuntamiento de Sopela de cualquier reclamación de tercero que, frente a ella, pueda suscitarse por dicho concepto.

La empresa licitadora deberá facilitar a Ayuntamiento de Sopela todas las fuentes de todos los archivos, así como los recursos de programación empleados.

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 14. orrialdea, guztira 15

La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Sopela, sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita del Ayuntamiento de Sopela.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por el Ayuntamiento de Sopela quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia.
Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del proyecto, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita).

5.12. REQUISITOS LINGUISTICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Equipo bilingüe: Entre las personas que formen parte del equipo adscrito al proyecto deberá garantizarse la capacidad de atender las demandas derivadas del mismo en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Singularmente, cuando la prestación del servicio objeto de la contratación comporte una relación directa con la ciudadanía, se cumplirán las siguientes condiciones:

La empresa que resultare adjudicataria deberá proporcionar su prestación respetando el derecho de la ciudadanía a ser atendida en las dos lenguas oficiales.

6. ANEXO I Documentación técnica

Las empresas licitadoras que estén interesadas en presentar oferta pueden solicitar por correo electrónico al Ayuntamiento de Sopela la documentación técnica del actual servicio a través de la siguiente dirección:

kontratazioa@sopela.eus

Baliozkotze Kod.: 32R5QNXSK6S42H3GSPQTHRXPL
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 15. orrialdea, guztira 15