

EXPEDIENTE XXXX

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del diseño y desarrollo del Gestor Documental Turístico de Urdaibai.

1. Contexto	2
2. Objeto y alcance del contrato	2
3. Descripción funcional del Gestor documental turístico de Urdaibai	4
4. Requisitos técnicos del Gestor documental turístico de Urdaibai	8
4.1. Ciclo de producto	9
4.2. Acceso externo a los datos – API.	10
4.3. Requisitos relacionados con la gestión y administración del portal	10
4.4. Licenciamiento de la solución	11
4.5. Infraestructura tecnológica DevOps	11
4.6. Seguridad	12
5. Mantenimiento	12
5.1. Mantenimiento correctivo	12
5.2. Mantenimiento preventivo	13
5.4. Garantía desarrollo tecnológico	13
6. Medición y analítica	13
7. Documentación y creación de protocolos	13
8. Formación	14
9. Metodología y experiencia	14
10. Mejoras realizadas	15
11. Propiedad y transferencia de información	15
11.1. Propiedad intelectual	15
11.2. Transferencia de información	15
12. Protección de datos y confidencialidad	15
13. Cumplimiento de los plazos	16
14. Plazo de ejecución y duración del contrato	16
15. Licitación	16
16. Criterios de adjudicación	16

1. Contexto

La comarca de Urdaibai-Busturialdea, de la mano de la Asociación de Desarrollo Rural – Urremendi-, de la Diputación Foral de Bizkaia, del Gobierno Vasco y del Servicio de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai emprendió, en el año 2019, el camino para su adhesión, como primer espacio protegido de Euskadi, a la Carta Europea de Turismo Sostenible (en adelante, CETS).

La CETS es una acreditación de ámbito europeo que otorga la Federación EUROPARC (organización paneuropea que agrupa a los espacios de mayor valor ambiental de 39 países de Europa). La CETS se basa en un compromiso y acuerdo voluntario entre los actores implicados en el desarrollo turístico en un territorio para llevar a la práctica una estrategia y un plan de acción local a favor del turismo sostenible.

El turismo que se desarrolla en los territorios adheridos a la CETS es un turismo responsable con su entorno ambiental, social y económico y un turismo ordenado, regulado y planificado, basado en los principios del turismo sostenible.

A partir de estos principios, durante el año 2019, el Foro Permanente de la CETS —órgano de participación inclusivo y abierto a todos los agentes turísticos públicos y privados de Urdaibai- Busturialdea— aprobó la **Estrategia de Turismo Sostenible y el Plan de Acción para los años 2020- 2024 de Urdaibai-Busturialdea**.

El tercero de los objetivos estratégicos de la Estrategia para el Turismo Sostenible de Urdaibai-Busturialdea, propone **identificar y consolidar productos turísticos de calidad**, que permitan captar una tipología de visitante para contrarrestar la estacionalidad y generar un crecimiento diversificado y desconcentrado, basado en los productos locales. Para ello, en una primera fase de ejecución, **será necesario desarrollar un gestor documental que sirva para almacenar todos los datos** que en un futuro servirán para ser analizados en el Programa de inteligencia de mercados.

2. Objeto y alcance del contrato

El objeto del presente contrato constituye la prestación del servicio para el **diseño y desarrollo de una herramienta de Gestión documental turística de Urdaibai**.

El gestor será un **repositorio documental de toda la información que almacenan agentes locales** como las Oficinas de turismo de localidades como Gernika y Bermeo, la Asociación de Desarrollo Rural Urremendi y el Servicio de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai; convirtiéndose en una fuente unificada de datos con los que trabajar. En la actualidad, cada uno de estos agentes almacena la

información en sus propios servidores y utiliza su propio sistema de nomenclatura y protocolo de actualización de datos.

El contrato abarca:

- **Análisis y estudio de los datos:** clasificación por entidades, categorías, etiquetas, campos específicos y campos comunes a distintas entidades. Es importante trabajar la relación entre ellas. Para facilitar la subida y encontrabilidad de toda la información y de los datos, estos deben estar categorizados y las categorías deben ser escalables de manera controlada. Por ello, es necesario organizar toda la información y contenido de una manera significativa y accesible; favoreciendo la encontrabilidad de los mismos y evitando tener que hacer demasiados clics para llegar al contenido final, tanto para la carga de nueva información como para la edición y para la búsqueda.
- **Diseño UX/UI - *Human centered design*.** Definición de la arquitectura de contenidos, prototipado UX y diseño de interfaz. Se deberá trabajar el diseño de la experiencia de usuario para crear una interfaz sencilla e intuitiva, poniendo a las personas que van a utilizar la herramienta en el centro de todos los procesos y con orientación al dato. Será imprescindible que se presente la información de una manera comprensible y visual permitiendo una óptima experiencia de usuario. El gestor deberá facilitar a las personas usuarias el acceso a la información, apoyándose en una comunicación visual, clara y entendible, a través de una navegación intuitiva.
- **Clasificación y codificación de los datos.** El volumen de información con el que cuentan los citados agentes es extenso. Por ello, se debe realizar un análisis de la tipología de datos existentes y crear una plantilla con una estructura fija que permita homogeneizar la categorización de la información y facilitar la posterior importación masiva desde los diferentes orígenes de datos. Esta estructura se verá reflejada o coincidirá con el contenido de las fichas, los filtros, búsquedas o los formularios que permiten incluir nuevo contenido de manera manual.
- **Carga de contenidos masiva.** La empresa adjudicataria será la responsable de realizar la primera carga de contenidos siendo necesario recopilar toda la información que almacena cada uno de los agentes que utilizarán el gestor y codificar la misma. En este sentido, se deberá incluir en la oferta un plan de migración acorde a los objetivos señalados en este documento.
- **Desarrollo backend:** Desarrollo de la lógica, funcionalidades, interfaz y preparación de API para la explotación de datos.
- **Desarrollo frontend:** Maquetación y desarrollo base de la interfaz, creación de componentes bases, sistema de dashboards e implementación técnica de la aplicación base sobre la que realizar el desarrollo. Se deberá asegurar la correcta visualización de la herramienta desde los diferentes dispositivos (*desktop, tablet y móvil*).
- **Medición y analítica.** Diseño de un plan de medición con Google Tag Manager y Google Analytics e implementación del mismo. Se deberá crear un plan de visualización de los KPIs.

- **Infraestructura tecnológica** para el desarrollo y despliegue del proyecto, así como los servicios de mantenimiento de la misma durante la duración del contrato.
- **Sesión de formación** para dar a conocer el funcionamiento de la herramienta de gestión documental turística de Urdaibai a todo el personal que hará uso de ella y creación de una guía de utilización de la misma.
- **Documentación y creación de protocolos** de nomenclatura y de actualización de datos. Junto con el equipo de Urremendi, se deberá crear un **protocolo de nomenclatura** para nombrar todos los datos que se vayan a almacenar. El codificado de los datos podrá realizarse de forma manual y se puntuará como mejora propuesta que el codificado se cree de manera automática cuando se etiqueta el contenido. Para asegurar que los datos se actualizan de manera unificada, también se deberá crear un **protocolo de actualización de datos**, realizando una clasificación de los mismos según su vigencia y plazos de actualización.
- **Mantenimiento del gestor** durante la duración del contrato.

3. Descripción funcional del Gestor documental turístico de Urdaibai

El gestor documental turístico de Urdaibai servirá de repositorio documental para las distintas oficinas de turismo de Urdaibai, la Asociación de Desarrollo Rural Urremendi y el Servicio de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai.

Las empresas de los distintos municipios que conforman Urdaibai deberán tener acceso con capacidad de edición a las fichas que contengan información sobre ellas mismas.

Será imprescindible que la información se presente de una manera comprensible y visual, permitiendo una óptima experiencia de usuario con una navegación fluida, primando los principios de usabilidad, accesibilidad y universalidad y empleando los medios y formatos necesarios para hacer llegar la información a todas las personas usuarias.

Estructuración y clasificación del dato

En una primera aproximación a la estructuración o clasificación de los datos identificamos entidades, categorías, etiquetas, campos específicos y campos comunes a distintas entidades.

Los datos se clasificarán por categorías y etiquetas que se hayan definido previamente. Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria será la responsable de crear nuevas entidades en el gestor siempre que así lo solicite la Asociación de Desarrollo Rural Urremendi.

Además de lo indicado, los datos deberán tener estados: actualizado, pendiente de actualización, a punto de caducar...

A continuación, se recoge una primera aproximación a la clasificación de los datos:

- a. Servicios
 - i. Oficinas de turismo
 - ii. Restaurantes
 - iii. Bares
 - iv. Alojamientos
 - v. Servicios de turismo activo
 - vi. Visitas guiadas
 - vii. Medios de transporte
 - viii. Medios de comunicación
 - ix. Bodegas
 - x. Productores locales
 - xi. Conserveras
- b. Recursos naturales
 - i. Biodiversidad
 - ii. Geodiversidad
 - iii. Playas
 - iv. Recorridos – Rutas PR
 - v. Miradores
- c. Recursos culturales
 - i. Museos
 - ii. Centros de interpretación
 - iii. Patrimonio arqueológico
 - iv. Arquitectura civil
 - v. Arquitectura religiosa
- d. Recursos audiovisuales
 - i. Fotografías
 - ii. Vídeos
 - iii. Filmografía

- iv. Folletos
- v. Libros
- vi. Revistas
- vii. Libros de estilo
- viii. Logos
- ix. Campañas
- e. Agenda
 - i. Mercados y ferias
 - ii. Fiestas patronales
 - iii. Eventos culturales y musicales

Los requisitos funcionales con los que deberá contar el gestor son los siguientes:

- **Herramienta escalable.** El gestor documental deberá ser una herramienta escalable con capacidad de adaptarse a la inclusión de nuevas tipologías de datos y categorías. Además en un futuro podrá ser utilizada por otras entidades de la comarca y deberán poder crearse nuevos/as usuarios/as para los mismos y albergar nuevos orígenes de datos.
- **Interfaz sencilla e intuitiva.** Se deberá trabajar el diseño de la experiencia de usuario para crear una interfaz sencilla e intuitiva, orientada al dato, y poniendo a las personas que van a utilizar la herramienta en el centro de todos los procesos. Será imprescindible que se presente la información de una manera comprensible y visual permitiendo una óptima experiencia de usuario.
- **Compatibilidad con navegadores y dispositivos.** Este proyecto requerirá un adecuado funcionamiento en los navegadores web modernos, concretamente en los llamados evergreen browsers. El término evergreen browser se refiere a los navegadores que se actualizan automáticamente a futuras, y por lo tanto siempre están mantenidos en versiones actualizadas. Se trata de aquellos navegadores que mantienen su última versión siempre compatible con las funcionalidades más modernas de los lenguajes de programación. Por ello, será un requisito exigible para este proyecto que se sigan los estándares de programación adecuados para que la compatibilidad sea completa con dichos navegadores. Para los entornos de web pública se requerirá una misma compatibilidad, pero además la interfaz deberá ser 100% compatible con dispositivos móviles.
- **Multidioma.** El gestor deberá estar en euskera y castellano. El contenido puede estar disponible en varios idiomas: euskera, castellano, inglés y francés.
- **Privacidad de los datos.** La empresa adjudicataria deberá garantizar que el gestor cumple con la legalidad vigente, el Reglamento General de Protección de Datos, la política de cookies, etc.

- **Gestión sencilla de archivos multimedia y capacidad de admitir distintas tipologías de archivos en distintos formatos y calidades.** El gestor deberá admitir diferentes tipologías y formatos de archivos: .pdf, .xls, .docx, .jpeg, .avi, .mp4...
- **Sistema de etiquetado por estado del dato.** Los datos deberán indicar el estado en el que se encuentran: no aprobado, pendiente de actualización, a punto de caducar...
- **Sistema de notificaciones y alertas.** El gestor incluirá un sistema de notificaciones dentro de la herramienta para avisar de la actualización de contenido, entre otros. Además se implementará un sistema de notificaciones vía email.
- **Proceso de login.** El proceso de login se compone de las siguientes pantallas:
 - Pantalla de login: Formulario (email y contraseña) con posibilidad de recordar usuario y acceso al proceso de recuperación de contraseña.
 - Pantalla de recuperación de contraseña (vía email).
- **Dashboard o estadísticas de uso de la herramienta.** La herramienta contará con un dashboard que muestre de forma visual y a tiempo real el uso que se está dando a la herramienta: cuál es la información que más se está consultando, cuál es la información que se ha compartido, resumen de información se está dando de alta y de baja, cuál es el recurso audiovisual más utilizado, estado de actualización de los datos... con el objetivo de hacer un seguimiento y visualización de los datos que ayude a extraer conclusiones de la misma. Estos datos podrán ordenarse, filtrarse o descargar en formato CSV.
- **Buscador avanzado y filtros.** Se desarrollará un buscador avanzado que pueda combinarse con un sistema de filtrado que permite buscar datos entre las diferentes entidades, categorías, etiquetas y campos específicos y comunes.
 - El buscador será predictivo, autocompletando las palabras a medida que empiezan a escribirse en el mismo.
 - El buscador estará diseñado para soportar altas cargas, sin ver mermada una velocidad de respuesta dentro de los mínimos de usabilidad (<1s).
 - Los filtros serán sumatorios.
- **Vista de entidad** (Servicios, Recursos naturales, Recursos culturales, Recursos audiovisuales). Esta página mostrará un listado con los recursos almacenados y permitirá filtrar el contenido por diferentes parámetros.
 - **Ficha de un recurso.** Tendrá toda la información relativa al recurso y su clasificación así como el acceso al histórico de uso en el caso de los recursos audiovisuales.
- **Agenda.** El gestor contará con una agenda donde se incluirán festividades, ferias, eventos culturales, etc. que se celebran en Urdaibai. Desde el listado podrá filtrarse el contenido por diferentes parámetros.
 - **Ficha de evento.** Contendrá toda la información relativa a un evento.
- **Solicitud de permisos, justificación de uso y aprobación de los recursos audiovisuales.** La herramienta deberá contar con la posibilidad de solicitar permisos de uso de los recursos audiovisuales entre las personas que la gestionan cuando alguna no disponga de dicha autorización. Esta solicitud podrá ser aprobada o denegada por la persona responsable del dato.

- **Trazabilidad de los recursos audiovisuales.** Los recursos audiovisuales deberán contar con un histórico de uso, en el que se indique dónde se ha utilizado (revistas, folletos...), cuándo se ha utilizado y toda la información que sea de utilidad para su trazabilidad. Para ello, en cada una de las fichas relativas a un recurso audiovisual se deberá incluir un formulario donde se podrá registrar información sobre el uso que se le dé a ese recurso en concreto. Por otro lado, cada vez que se realice una solicitud de uso de un recurso audiovisual, esa información también quedará almacenada automáticamente en el histórico de uso.
- **Descarga de datos y envío de documentación por email.** Los datos almacenados deberán poder ser enviados desde el mismo gestor a un correo electrónico o ser descargados siempre que la persona usuaria tenga permiso de uso.
- **Formularios.** Se crearán diferentes formularios.
 - Dar de alta un nuevo recurso.
 - Dar de baja un recurso.
 - Edición o actualización de un dato, recurso o ficha.
 - Solicitud de acceso a un recurso audiovisual.
- **Creación de informes o proyectos.** La herramienta tendrá capacidad de generar informes o proyectos a partir de una búsqueda. Los informes permiten compartir información muy diversa de manera ágil y sencilla.
 - Para crear un informe el primer paso será hacer una búsqueda y seleccionar el contenido que se desea compartir. Una vez seleccionado se añade a un nuevo informe o proyecto. Se habilitará un sistema de filtrado en el que poder seleccionar datos de distintas categorías pudiendo decidir en cada momento qué tipo de información se quiere mostrar en el informe y cuál no.
 - El informe podrá estar compuesto por distintos bloques de información. Cada uno de estos bloques contará con un título, un espacio para redactar una introducción y un espacio donde se muestre los datos seleccionados.
 - Los informes deberán poder descargarse en formato PDF o enviarse desde el gestor a correos electrónicos y quedarán guardados en el histórico.

4. Requisitos técnicos del Gestor documental turístico de Urdaibai

Para la selección del stack tecnológico se seguirán los siguientes criterios que permitan alcanzar los objetivos del proyecto con plenas garantías:

- **Estabilidad y rendimiento del sistema:** se trata de desarrollar una herramienta con la que el cliente trabajará día a día, por ello la selección de tecnologías debe garantizar la estabilidad y eficiencia de todo el sistema.
- **Seguridad:** una de las claves de este proyecto es el manejo de una gran cantidad de datos sensibles, con afección directa a la producción. Por ello se debe plantear una solución tecnológica que garantice la seguridad e integridad de los datos frente a virus, ataques informáticos, uso malintencionado, etc. Además, se deberá poner una especial atención en la trazabilidad del dato y en la integridad del mismo.

- **Fiabilidad:** a la hora de seleccionar un stack tecnológico se deberá optar por tecnologías que aporten fiabilidad a través de experiencia de mercado, experiencia en cliente y experiencia en ecosistemas similares.
- **Experiencia de uso y accesibilidad:** se seleccionarán tecnologías que respondan a criterios de accesibilidad y experiencia fluida de uso.
- **Calidad garantizada e integración continua:** la calidad es una de las premisas fundamentales del proyecto. Por ellos se selecciona la tecnología de pruebas que permita garantizar la calidad de una forma adecuada durante todo el proceso de entrega continua del software. Para ello será necesario contar con una arquitectura de sistemas orientada a la entrega continua, esto es integrar:
 - Repositorios de código.
 - Repositorio de gestión de proyecto y comunicación cliente-proveedor.
 - Automatización de pases a entornos de desarrollo, stage (preproducción) y producción.
 - Integración de Sistemas de control de calidad en el flujo de puesta en marcha.
- **Soluciones Software Libre (Opensource)** que garanticen el evolutivo del proyecto a través de un importante ecosistema de proveedores con posibilidades de acceder, estudiar, modificar y corregir el código fuente, que ahorren costes al cliente y garanticen la independencia del proveedor.

4.1. Ciclo de producto

Los productos tecnológicos de estas características tienen un ciclo de vida continuo desde su implantación hasta su sustitución en el futuro. Ciclo a través del cual se recibirán nuevas actualizaciones, parches, etc. Por ello es importante contar con los procesos y herramientas que garanticen este flujo. En concreto, se deberá identificar una herramienta que proporcione:

- Control de versiones: el código del proyecto estará controlado dentro de un repositorio centralizado.
- Apertura de tickets / monitorización de tareas: que permite realizar un seguimiento de tickets integrado dentro del propio repositorio con notificaciones, tableros, etc., facilitando en todo momento la visualización del estado del proyecto.
- Automatización de pases a producción: esto es la automatización del proceso de despliegue (pase) a pre/producción mediante los llamados flujos o pipelines. Este proceso permitirá automatizar la puesta en producción de nuevas funcionalidades, así como en entornos stage para los aplicativos.
- Gestión del control de calidad: los procesos de integración continua deberán estar integrados con el control de calidad a través de tests end-2-end.

4.2. Acceso externo a los datos – API.

Para que terceros puedan acceder a los datos del gestor, se deberá proporcionar una forma de obtener acceso a datos externos mediante una dirección URL construida especialmente para ello vía API REST o que implemente la especificación GraphQL.

4.3. Requisitos relacionados con la gestión y administración del portal

- Se pondrá a disposición de la empresa adjudicataria un **servidor con acceso root** donde deberá generar dos entornos de trabajo (PRE y PROD) para poder gestionar el desarrollo tecnológico del gestor. Los mantenimientos correctivos y evolutivos se realizarán en PRE, y tras la validación necesaria serán pasados al entorno de PROD. Antes de ejecutar este proceso habrá que realizar una copia de seguridad ad-hoc por si hay que revertir lo implementado en PROD.
- Se deberán **planificar e implementar las tareas de back up** del servidor para que se ejecuten de forma diaria.
- **Utilización de estándares abiertos.** La solución tecnológica planteada tiene que tener la capacidad para crecer de manera sencilla, a través de un único gestor tanto en funcionalidades como en contenidos, garantizando la escalabilidad de la propia web. Además, se tomarán medidas para minimizar el riesgo de obsolescencia.
- El gestor debe ser una **herramienta** contrastada y **sencilla de utilizar**, que cuente con el soporte de una amplia comunidad de usuarios y desarrolladores. Debe permitir gestionar los contenidos desde dentro de la organización de forma sencilla.
- **Multi-idioma** en euskera y castellano. Tienen que ser dos versiones idénticas entre sí, por lo que los elementos de un idioma estarán relacionados con el mismo elemento del otro idioma. De este modo, la persona usuaria podrá cambiar de idioma manteniendo la visualización del mismo elemento. Además, las urls serán amigables y cada una en su idioma correspondiente. Gestión sencilla de las traducciones de los contenidos.
- **Carga masiva de datos.** Se deberá crear una plantilla basada en la arquitectura de los datos dato o Data owner es la persona experta encargada del ciclo de vida de una entidad de datos, de todas las decisiones de uso, acceso, calidad y atributos de la misma; la persona encargada de garantizar la correcta gestión de los ámbitos de los que es responsable. La persona responsable del dato será aquella que cree esa entidad de información y su nombre deberá estar siempre visible. También será la persona encargada de actualizar los datos, excepto los correspondientes a fichas de empresa o entidades, en este caso la propia empresa o entidad será la responsable de actualizar el contenido de su propia ficha
- **Gestión de roles, usuarios y distintos niveles de permisos.** La herramienta de gestión documental tendrá la capacidad de definir distintos usuarios, roles y niveles de permisos.
 - **Rol de súper administrador.** Tendrá la capacidad de ver y acceder a todos los datos del gestor documental así como dar de alta a nuevos usuarios.

- **Rol responsable del dato:** Todos los datos/información/documentación almacenados en el gestor deberán indicar quién es la persona responsable de dicho dato/información/documentación, es decir, el data owner.
- **Rol de gestión de tu propia información.** Las empresas de los distintos municipios que conforman Urdaibai deberán tener acceso con capacidad de edición a las fichas que contengan información sobre ellas mismas fijada en la aplicación. La carga masiva de datos se realizará desde una plantilla (excel, csv, json...) previamente definida. La transformación de los datos originales al formato fijado por la plantilla, se hará de forma manual. La subida y carga de la plantilla a la aplicación será intuitiva y aportará información al usuario del proceso y el resultado de su carga.

4.4. Licenciamiento de la solución

Tal y como se indica en el punto anterior, se recomienda la incorporación de herramientas con licencias abiertas. No obstante, dentro de un proyecto de estas características identificamos diferentes tipos de componentes:

1. Módulos con licenciamiento de uso no exclusivos para los cuales se adquiere una licencia o hace uso de una licencia abierta.
2. Módulos y librerías modificados o no por el proveedor provenientes de una distribución de código abierto con algún tipo de licencia de código abierto o privada del proveedor.
 - a. Librerías propias del proveedor empleadas en el desarrollo del software.
3. Módulos modificados o creados por el proveedor para cubrir las especificaciones del proyecto.

El resultado de los desarrollos ejecutados por el proveedor en módulos tipo "3" para Urremendi en el proyecto, serán de uso exclusivo por parte de Urremendi. Por ello, corresponderá a Urremendi cualquier derecho de explotación derivado de la Ley de Propiedad Intelectual, tanto del software desarrollado específicamente para Urremendi siguiendo sus instrucciones, incluyendo tanto el código ejecutable como el código fuente, como de todos sus módulos, documentación preparatoria del mismo y documentación anexa para su uso, en cualquiera de sus soportes y formatos.

Todos los derechos de explotación corresponderán a Urremendi y por el máximo tiempo permitido por la ley.

El resto de módulos deberán mantener la licencia original salvo indicación del propietario del módulo.

4.5. Infraestructura tecnológica DevOps

Se propondrá una arquitectura hardware y software adecuada que permita la explotación y puesta en marcha de los sistemas desarrollados. Se deben incluir en la propuesta de forma detallada los elementos que compongan la propuesta de arquitectura.

En esta arquitectura se debe tener en cuenta la necesidad de disponer de diferentes entornos (desarrollo, preproducción y producción). Se debe asegurar una integración automatizada entre diferentes entornos, desde desarrollo hasta el pase final a producción.

4.6. Seguridad

Se deberá cumplir con los estándares de seguridad, como mínimo, de la LOPD. Se valorará positivamente los proveedores con certificación acreditable en ISO 27001. Para los mecanismos, en general, no se almacena de forma permanente información de autenticación de usuarios en la plataforma. La solución propuesta deberá ser capaz de mantener la trazabilidad de las sesiones web y las consultas a las bases de datos generadas por las mismas, detectar comportamientos anómalos y bloquear posibles ataques.

Se deberán usar canales de comunicación seguros con cifrado de datos y verificación de origen y destino, además de disponer de personal con certificaciones técnicas relacionadas con la seguridad y la gestión de los sistemas de información.

- Soporte para el envío de información cifrada bajo el estándar HTTPS en aquellas partes del sistema que se determinen.
- Integración con cualquier sistema de certificados clase 2.
- Inicio y mantenimiento de la sesión mediante una combinación de nombre de usuario/contraseña.
- Implementar un sistema redundante de seguridad perimetral contra accesos no deseados y gestión de amenazas.

5. Mantenimiento

Se incluyen labores de mantenimiento que deberán ser prestadas por la empresa adjudicataria durante la duración del contrato. Las labores de mantenimiento deberán realizarse sin interrupciones del servicio, de manera que no se vea condicionado el uso del gestor. En el caso de ser necesario, deberá ser notificado, aprobado y planificado Urremendi. Se establece un mantenimiento correctivo y preventivo.

Hasta la implementación definitiva del proyecto, es decir, una vez ejecutados correctamente todos los apartados del proyecto de creación del gestor documental, los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo no serán facturados a Urremendi, entendiéndose incluidos dentro del precio a tanto alzado ofertado por la empresa adjudicataria para la ejecución del proyecto de creación del gestor.

5.1. Mantenimiento correctivo

Servicio de mantenimiento correctivo dirigido a la resolución de incidencias y a los correctivos sobre las integraciones y las personalizaciones.

Niveles de servicio:

- Grave: Afecta al 100% de los usuarios por una caída o mal funcionamiento del sistema.
- Moderada: La severidad del fallo afecta a un conjunto significativo de servicios del sistema.

- Leve: Bajo impacto para el sistema aunque exista el problema. Requiere de acciones de menor prioridad. Pequeños fallos que tienen bajo impacto en la funcionalidad del sistema.

Tipología	Tiempo de respuesta*	Tiempo de resolución**
Grave	8 horas	48-72 horas
Moderada	24 horas	72-96 horas
Leve	48 horas	1 semana

*Tiempo de respuesta: tiempo que transcurre entre la notificación de la incidencia y el inicio de las acciones para su resolución.

**Tiempo de resolución: tiempo que transcurre la notificación de la incidencia y su resolución.

5.2. Mantenimiento preventivo

La empresa adjudicataria deberá gestionar el servicio de forma proactiva, anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias.

5.4. Garantía desarrollo tecnológico

El proyecto llevará asociada una garantía mínima de un año desde la puesta en producción del gestor, periodo en el que la empresa deberá dar solución a posibles imprevistos relacionados con estos mantenimientos.

6. Medición y analítica

El gestor deberá de estar preparado para la inclusión de los códigos de integración necesarios para herramientas de medición analítica, como Google Tag Manager y Google Analytics.

Se definirá un plan de analítica y se llevará a cabo la implementación del mismo. El adjudicatario deberá crear también dashboards que sean relevantes para los distintos stakeholders.

7. Documentación y creación de protocolos

Desde el comienzo del proyecto será necesario crear la documentación técnica y metodológica del mismo, incluyendo procesos y tecnologías.

Los entregables son:

- La **documentación técnica** del proyecto;
- Y el **manual de uso** de la herramienta. Deberá crearse una guía de uso del gestor que explique las distintas tareas que se podrán realizar en el mismo de manera sencilla.

Por otro lado, junto al equipo de Urremendi, será necesario crear **protocolos** de nomenclatura y de actualización de datos que permitan estandarizar procesos y sentar las bases del proyecto:

- **Protocolo de nomenclatura.** Definirá cómo se deberá nombrar todos los datos que se vayan a almacenar.
- **Protocolo de actualización de datos.** Para asegurar que los datos se actualizan de manera unificada, también creará un realizando una clasificación de los mismos según su vigencia y plazos de actualización.

8. Formación

La empresa adjudicataria deberá realizar una acción formativa dirigida a todas aquellas personas que tendrán acceso al Gestor Documental Turístico de Urdaibai, que podrá ser grabado, a fin de mostrarles todos los aspectos necesarios para el uso del mismo.

9. Metodología y experiencia

En la valoración de propuestas se puntuará los siguientes aspectos relacionados con capacidades y experiencia.

Equipo de proyecto

El equipo de trabajo deberá estar compuesto como mínimo por:

- DIRECTOR/A DE PROYECTO, con experiencia de al menos 5 años, que haga de interlocutor en los aspectos relativos a las condiciones de contrato.
- JEFE/A DE PROYECTO, con experiencia de al menos 5 años como CONSULTOR/A DE PROYECTO, con capacidad de análisis que haga de interlocutor/a en el día a día de la ejecución del contrato.
- DISEÑADOR/A UX/UI, con 3 años de experiencia mínima en definición y diseño de proyectos web.
- DESARROLLADOR/A BACKEND, con 3 años de experiencia mínima en desarrollo de proyectos web y perfil ANALISTA/PROGRAMADOR/A.
- DESARROLLADOR/A FRONTEND, con 3 años de experiencia mínima en desarrollo de proyectos web.
- TÉCNICO/A DE SISTEMAS, con 3 años de experiencia mínima en el conjunto de prácticas DevOps..

Tras la formalización del contrato el equipo técnico encargado de la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes y perfiles incluidos en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. Si se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el

establecido en la oferta, la empresa adjudicataria deberá justificar por escrito el motivo del cambio, así como el perfil de cualificación de la persona sustituta, garantizándose en todo momento que la misma cumple con el perfil técnico exigido en el pliego.

10. Mejoras realizadas

Las mejoras propuestas por la empresa adjudicataria serán valoradas dentro de los criterios cuantificables por juicio de valor.

Será necesario presentar un wireframe, prototipo o boceto para representar de manera visual la estructura y el diseño propuesto para el gestor documental. Este punto será tenido en cuenta en los criterios de adjudicación.

11. Propiedad y transferencia de información

11.1. Propiedad intelectual

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de las instalaciones informáticas, a la finalización de los contratos, los derechos sobre la documentación generada y el desarrollo y resultados de los trabajos realizados corresponderá en exclusiva a la Asociación de Desarrollo Rural Urremendi , quedando, por tanto, en sus manos los derechos de reproducción, distribución, comunicación y transformación total o parcial de los productos.

En relación con lo anterior, la empresa adjudicataria no podrá conservar, hacer uso o ceder a terceros ni la documentación, ni los procesos y resultado de los trabajos realizados, en caso de querer hacer uso de los mismos, deberá contar con el consentimiento expreso por escrito por parte la Asociación de Desarrollo Rural Urremendi , previa petición formal, indicando claramente la finalidad.

11.2. Transferencia de información

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento a la Asociación de Desarrollo Rural Urremendi y a la persona designada por la misma, toda la información y datos que se soliciten sobre el desarrollo de los trabajos, así como de los problemas que puedan surgir y de los métodos, herramientas y otros recursos empleados para resolverlos.

12. Protección de datos y confidencialidad

La empresa adjudicataria se compromete al cumplimiento de la LOPD, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En base a ello, se entiende que todos los datos facilitados para el desarrollo del gestor documental turístico recogidos en este documento son confidenciales. En este sentido, la utilización de los datos de carácter personal y sobre la actividad de Asociación de Desarrollo Rural Urremendi serán de uso exclusivo para el desarrollo de la actividad para la que son facilitados. Así, la empresa adjudicataria

deberá cumplir con la obligación de guardar secreto profesional sobre los mismos, no cederlos a terceros y no utilizarlos para fines distintos a los establecidos en el contrato para cumplir con los servicios acordados. Obligación que deberá trasladar a sus trabajadores/as y que se mantiene durante la duración del contrato y posteriormente, tras la finalización del mismo.

13. Cumplimiento de los plazos

Los plazos establecidos en la oferta serán de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria, así como aquellos acordados para desarrollar los trabajos solicitados. En caso de que se produzca un incumplimiento en los plazos, podría imponerse una penalización económica sobre el precio establecido en la oferta.

Por otro lado, será la empresa adjudicataria la encargada de definir la metodología que llevará a cabo para la realización y ejecución de los servicios recogidos en el presente pliego.

14. Plazo de ejecución y duración del contrato

El proyecto se estima para ser desarrollado en un plazo de 8 (ocho) meses desde la fecha en la que se formalice el contrato, contemplando un mantenimiento correctivo de 2 (dos) años de duración.

15. Licitación

La licitación se resolverá por el procedimiento de concurso abierto ordinario por un importe máximo de 115.000 euros, IVA del 21% no incluido.

16. Criterios de adjudicación

Criterios de valoración automática

- **Propuesta económica:** tendrá un valor máximo de 51 puntos.

Se asignará el valor máximo previsto en este apartado a la oferta económica más ventajosa, puntuándose las demás ofertas de manera proporcional en base a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos Licitador} = \frac{\text{Mejor propuesta económica de todos los licitadores}}{\text{Propuesta económica particular de cada licitador}} \times 51 \text{ puntos}$$

Criterios ponderables por juicio de valor

Tendrá un valor máximo de 49 puntos repartidos de la siguiente manera:

- Memoria técnica (17 puntos)
Se presentará un documento ordenado que incluya la descripción detallada de todas las funcionalidades y especificaciones técnicas para el desarrollo del portal.
- Definición UX y diseño UI (17 puntos)
Se presentará un prototipado de alto nivel de las páginas o secciones más estratégicas del portal.
- Plan de trabajo, cronograma (6 puntos)
Presentación del plan de trabajo.

- Memoria de equipo (7 puntos)
Relación de las personas que la empresa adjudicataria destinará a la ejecución del contrato, y detalle de su experiencia profesional.
Se valorará conforme a la metodología de valoración indicada considerando los siguientes aspectos:
 - La mejor adecuación de los perfiles profesionales propuestos a las tareas objeto del contrato (3 puntos)
 - La mayor experiencia del equipo: se tendrá en cuenta únicamente la experiencia en la realización de proyectos similares al objeto del contrato (4 puntos)
- Mejoras (2 puntos)
 - Mejoras relacionadas con el funcionamiento y las especificaciones técnicas.
 - Mejoras relacionadas con la arquitectura de contenidos.