Azpeitiko Udala

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

UDALAREN WEB ATARIA LAGUNDU, MANTENDU, EDUKIAK EGUNERATU ETA GARATZEKO ZERBITZUAK KONTRATATZEA (547K-2026PROY0007)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE APOYO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS Y DESARROLLO DEL PORTAL WEB MUNICIPAL (547K-PROY0007)

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Agiri honen xedea da Azpeitiko Udalaren web-atari eta azpiatarien laguntza, mantentze teknikoa, edukien eguneratzea, hosting zerbitzua eta garapen ebolutiboa kontratatzeko preskripzio teknikoak ezartzea.

Kontratu honen bidez bermatu nahi da udal web-atariaren funtzionamendu egokia, erabilgarritasuna, eskuragarritasuna, segurtasuna eta etengabeko eguneratzea, bai eta behar berrietara egokitzeko gaitasuna ere.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es establecer las prescripciones técnicas que regirán la contratación de los servicios de asistencia, mantenimiento técnico, actualización de contenidos, servicio de hosting y desarrollo evolutivo de los portales y subportales web del Ayuntamiento de Azpeitia.

Mediante este contrato se pretende garantizar el correcto funcionamiento, disponibilidad, seguridad, actualización permanente y capacidad de adaptación a nuevas necesidades del portal web municipal.

2.- KONTRATUAREN IRISMENA

Zerbitzu honek honako udal webgunea hartzen du barne:

• www.azpeitia.eus

Kontratuaren barruan sartzen diren jarduerak hauek dira:

2.- ALCANCE DEL CONTRATO

El servicio comprende el siguiente portal web municipal:

• www.azpeitia.eus

Las actividades incluidas en el contrato son las siguientes:

• Web-atariaren hardware eta software azpiegituraren mantentze prebentiboa eta zuzentzailea.
• Webgunearen softwarearen mantentze ebolutiboa eta beharrezko eguneraketak egitea.
• Instalazio-sistemak eguneratuta mantentzea (Docker eta zc.buildout).
• Zerbitzu eta funtzionaltasun guztien mantentze zuzentzailea.
• Zerbitzuaren eskuragarritasuna bermatzea eta etenak gertatuz gero berriz martxan jartzea.
• Webguneko erabiltzaile administratzaile eta kolaboratzaileei aholkularitza eta laguntza teknikoa ematea.
• Hosting edo ostatze-zerbitzua ematea.
• Funtzionaltasun berriak garatzea beste sistema batzuekin integrazio-beharrei edo premia berriei erantzuteko.
• Atariko edukiak mantendu eta eguneratzea.

3.- INGURUNE TEKNOLOGIKOA

Gaur egun web-ataria honako arkitektura eta ingurune teknologikoan oinarritzen da:

www.azpeitia.eus

• Hardwarea: 2 CPU, 2 GB RAM eta 80 GB disko.
• Sistema eragilea: Debian 12 “Bookworm”.
• Webgunearen softwarea: Plone edukien kudeaketa sistema, 6.1.2 bertsioa, Docker ingurunean instalatua.

• Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura hardware y software del portal.
• Mantenimiento evolutivo del software y realización de las actualizaciones necesarias.
• Actualización de los sistemas de instalación (Docker y zc.buildout).
• Mantenimiento correctivo de todos los servicios y funcionalidades.
• Garantía de disponibilidad del servicio y restablecimiento en caso de interrupción.
• Asistencia y soporte técnico a administradores y colaboradores del portal.
• Prestación del servicio de hosting o alojamiento.
• Desarrollo de nuevas funcionalidades para responder a nuevas necesidades o integraciones con otros sistemas.

• Mantenimiento y actualización de contenidos del portal.

3.- ENTORNO TECNOLÓGICO

Actualmente el portal web se apoya en la siguiente arquitectura y entorno tecnológico:

www.azpeitia.eus

• Hardware: 2 CPU, 2 GB RAM y 80 GB de disco.
• Sistema operativo: Debian 12 “Bookworm”.
• Software web: sistema de gestión de contenidos Plone versión 6.1.2 instalado en entorno Docker.

Hornitzaileak bermatu beharreko gutxieneko eguneraketak:

• Sistema eragilea: Debian 12 adarreko eguneraketa guztiak.
• Plone: 6.1.x adarreko eguneraketa guztiak.

Adjudikaziodunak bermatu beharko du sistema guztiak eguneratuta eta segurtasun-baldintza egokietan mantentzen direla, indarreko estandar teknologikoetara egokituta.

Actualizaciones mínimas exigidas al proveedor:

• Sistema operativo: todas las actualizaciones de la rama Debian 12.
• Plone: todas las actualizaciones de la rama 6.1.x.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que todos los sistemas se mantengan actualizados y en condiciones óptimas de seguridad, adaptados a los estándares tecnológicos vigentes.

4.- WEB-ATARIAREN EZAUGARRIAK

www.azpeitia.eus

Plone edukien kudeaketa sistemarekin garatutako ataria da, eta honako atal eta funtzionaltasunak barne hartzen ditu:

• Azpeitiko Udalaren informazio instituzionala eta herritarrentzako interes orokorreko edukiak.
• Eusko Jaurlaritzako Kontratatzailearen Profilarekiko integrazioa.
• "NireOrdainketa" edo "MiPago" plataformarako sarbidea.
• Egoitza elektronikora sarbidea.
• Albisteak.
• Agenda.
• Azpeitiko Mapa Digitala (geoEuskadi).
• Dirulaguntzak.
• Lan-eskaintzak.
• Gardentasun ataria.
• Elia itzultzaile automatikoaren integrazioa.

4.- CARACTERÍSTICAS DEL PORTAL WEB

www.azpeitia.eus

Portal desarrollado con el sistema de gestión de contenidos Plone que incluye las siguientes secciones y funcionalidades:

• Información institucional del Ayuntamiento de Azpeitia y contenidos de interés general para la ciudadanía.
• Integración con el Perfil de Contratante del Gobierno Vasco.
• Acceso a la plataforma "MiPago".
• Acceso a la sede electrónica.
• Noticias.
• Agenda.
• Mapa Digital de Azpeitia (geoEuskadi).
• Subvenciones.
• Ofertas de empleo.
• Portal de transparencia.
• Integración del traductor automático Elia.

Segurtasuna:

Atariak beharrezko segurtasun-neurri guztiak izango ditu sistemaren osotasuna eta erabiltzaileen datuen pribatutasuna bermatzeko. Horretarako, segurtasun-eguneraketak, sarbide-kontrolak eta datuen babeserako neurriak aplikatuko dira.

Seguridad:

El portal deberá disponer de todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar la integridad del sistema y la protección de los datos personales de las personas usuarias, aplicando controles de acceso, actualizaciones de seguridad y medidas de protección de datos.

5.- EGIN BEHARREKO LAN ETA JARDUERAK

5.1.- Hardware eta software azpiegituren mantentze-lana

Adjudikaziodunak web-atariaren hardware eta software azpiegituraren mantentze osoa egingo du, honako modalitate hauetan:

• Mantentze zuzentzailea: gorabeherak konpontzea eta zerbitzua lehenego baldintzetan berrezartzea.
• Mantentze prebentiboa: sistemaren adierazle nagusiak aldizka berrikustea, errendimendu-probak egitea eta segurtasun-eguneraketak instalatzea.
• Segurtasuna: firewallaren kudeaketa eta HTTP/SSH erasoen aurkako babesa.
• Segurtasun-kopiak: azken 7 egunetako kopia osoa eta azken 4 asteetako asteko kopia.
• Sistema eragilea eguneratuta mantentzea.

• Mantentze ebolutiboa: softwarearen instalazioa eta eguneraketa, errendimenduaren optimizazioa eta segurtasun-politika aurreratuak ezartzea.

5.- TRABAJOS Y ACTIVIDADES A REALIZAR

5.1.- Mantenimiento de infraestructuras hardware y software

La empresa adjudicataria realizará el mantenimiento integral de la infraestructura hardware y software del portal en las siguientes modalidades:

• Mantenimiento correctivo: resolución de incidencias y restablecimiento del servicio en las condiciones previas.
• Mantenimiento preventivo: revisión periódica de indicadores, pruebas de rendimiento e instalación de actualizaciones de seguridad.
• Seguridad: gestión de firewall y protección frente a ataques HTTP/SSH.
• Copias de seguridad: copia completa de los últimos 7 días y copia semanal de las últimas 4 semanas.
• Actualización permanente del sistema operativo.
• Mantenimiento evolutivo: instalación y actualización de software, optimización del rendimiento e implantación de políticas avanzadas de seguridad.

5.2.- Hosting eta domeinuak

Adjudikaziodunak azpeitia.eus domeinuaren hosting-zerbitzua emango du, erabilgarritasun handia eta akatsen aurkako tolerantzia bermatuz.

Domeinu hauen kudeaketa ere egingo du (DNS, berritzeak, etab.), nahiz eta ez den derrigorrezkoa hosting-a ematea:

• ayuntamientoazpeitia.eus
• azpeitia.com
• azpeitikokirolpatronatua.net
• denonartean.net
• ayuntamientoazpeitia.com
• ayuntamientoazpeitia.net
• ayuntamientoazpeitia.org
• azpeitikoudala.com
• azpeitikoudala.net
• azpeitikoudala.org
• azpeitia.org

5.3.- Mantentze funtzionala eta garapen berriak

Urtero 100 orduko poltsa ezartzen da mantentze-lanetarako eta 100 ordu garapen berrietarako.

Garapen posibleen artean:
• Argazki-galeriak.
• “Antigua Azpeitia” atala.
• Chatbot integrazioa.
• Euskara maila-proba.
• Azpiweb berriak.
• WhatsApp/Telegram integrazioa.

5.2.- Hosting y dominios

La adjudicataria prestará el servicio de hosting del dominio azpeitia.eus, garantizando alta disponibilidad y tolerancia a fallos.

Asimismo gestionará los siguientes dominios (DNS, renovaciones, etc.), sin obligación de prestar hosting asociado:

• ayuntamientoazpeitia.eus
• azpeitia.com
• azpeitikokirolpatronatua.net
• denonartean.net
• ayuntamientoazpeitia.com
• ayuntamientoazpeitia.net
• ayuntamientoazpeitia.org
• azpeitikoudala.com
• azpeitikoudala.net
• azpeitikoudala.org
• azpeitia.org

5.3.- Mantenimiento funcional y nuevos desarrollos

Se establece una bolsa anual de 100 horas para mantenimiento y 100 horas para nuevos desarrollos.

Posibles desarrollos:
• Galerías fotográficas.
• Sección “Antigua Azpeitia”.
• Integración de chatbot.
• Test de nivel de euskera.
• Nuevas subwebs.
• Integración WhatsApp/Telegram.

• Udal APPa.

5.4.- Beste zerbitzu batzuk

• WhatsApp/Telegram kanalen integrazioa.
• Apple Store kontuaren kudeaketa.
• Google Play kontuaren kudeaketa.
• Elia itzultzaile automatikoaren mantentzea.

Elia zerbitzuaren kostua %20 baino gehiago igotzen bada, gainkostua Udalak bere gain hartuko du.

6.- ERANTZUN DENBORAK ETA LAGUNTZA

Mantentze eta laguntza zerbitzuaren erantzun-denborak honako hauek izango dira:

• Gehienezko erantzun-denbora orokorra: 24 eta 72 ordu bitartekoa.
• Gorabehera kritikoak (zerbitzuaren eten osoa): 24 orduko epean konponduko dira.

Adjudikaziodunak harremanetarako bideak jarriko ditu Udalaren eskura (posta elektronikoa eta telefonoa), gorabeheren komunikazioa eta jarraipena bermatzeko.

7.- ESTANDARRAK ETA LEGE-BETEKIZUNAK

Irisgarritasuna eta erabilgarritasuna

• APP municipal.

5.4.- Otros servicios

• Integración de canales WhatsApp/Telegram.
• Gestión de cuenta Apple Store.
• Gestión de cuenta Google Play.
• Mantenimiento del traductor automático Elia.

En caso de incremento superior al 20% del coste del servicio Elia, el sobrecoste será asumido por el Ayuntamiento.

6.- TIEMPOS DE RESPUESTA Y SOPORTE

Los tiempos de respuesta del servicio de mantenimiento y soporte serán los siguientes:

• Tiempo máximo general de respuesta: entre 24 y 72 horas.
• Incidencias críticas (interrupción total del servicio): resolución en un plazo máximo de 24 horas.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento canales de comunicación (correo electrónico y teléfono) para la notificación y seguimiento de incidencias.

7.- ESTÁNDARES Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Accesibilidad y usabilidad

Kontratu honen xede diren web-plataformek indarrean dagoen araudiak ezarritako irisgarritasun- eta erabilgarritasun-baldintzak bete beharko dituzte. Bereziki, bermatuko da administrazio publikoen webgune eta aplikazio mugikorretarako irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretua betetzen dela.

Las plataformas web objeto del contrato deberán cumplir los requisitos de accesibilidad y usabilidad establecidos en la normativa vigente. En particular, se garantizará el cumplimiento del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público.

Datu pertsonalen babesa

Adjudikaziodunak bermatuko du indarrean dagoen datu pertsonalen babesari buruzko araudia betetzen dela, bai eta Datuak Babesteko Espainiako Agentziak (AEPD) argitaratutako jarraibide eta gomendio aplikagarriak ere.

Horretarako:
• Azpeitiko Udalak emandako informazioa isilpean gordeko da.

• Informazioa kontratuaren xedearekin lotutako jardueretarako soilik erabiliko da.

• Zerbitzua amaitzean, Udalak emandako datu pertsonalak itzuli edo suntsitu egingo dira, kopiarik gorde gabe eta hirugarrenei jakinarazi gabe, Udalaren berariazko baimenik gabe.

Halaber, interesdunei informazio egokia emango zaie pribatutasunari, erabilera-arauari eta lege-oharrei buruz.

Protección de datos personales

La empresa adjudicataria garantizará el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, así como de las recomendaciones y directrices publicadas por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

A tal efecto:
• Mantendrá la confidencialidad de la información facilitada por el Ayuntamiento de Azpeitia.
• Utilizará dicha información exclusivamente para la ejecución del contrato.
• Finalizado el servicio, devolverá o destruirá los datos personales facilitados por el Ayuntamiento, sin conservar copia alguna ni comunicarlos a terceros sin autorización expresa.

Asimismo, se facilitará a las personas interesadas la información correspondiente en materia de privacidad, normas de uso y avisos legales.

Cookien politika

Web-atari guztiek cookieen politika eguneratua izan beharko dute, indarreko araudira eta AEPDren gidalerroetara egokitua. Beharrezkoa balitz hirugarrenen softwarea erabiltzea, kostua adjudikaziodunaren kontura izango da.

Política de cookies

Todos los portales deberán disponer de una política de cookies actualizada y adaptada a la normativa vigente y a las directrices de la AEPD. En caso de ser necesario el uso de software de terceros, su coste será asumido por la empresa adjudicataria.

8.- LANEN JABETZA ETA KONFIDENTZIALTASUNA

Kontratu honen ondorioz garatutako programa, dokumentu, produktu eta azpiproduktu guztiak Azpeitiko Udalaren jabetza esklusiboa izango dira.

Adjudikaziodunak erabateko konfidentzialtasuna eta erreserba mantendu beharko ditu kontratua betetzean ezagutzen dituen datu, dokumentu eta informazio guztien gainean, bereziki izaera pertsonaleko datuen kasuan.

Ezingo dira kopiatu, erabili edo hirugarrenei laga kontratu honen xedetik kanpoko helburuetarako, ezta kontserbazio helburuekin ere, Udalaren baimenik gabe.

Konfidentzialtasun-betebeharra ez betetzeak eragindako kalte eta galerengatik, adjudikaziodunak Azpeitiko Udalari eta eragindako pertsonei dagokien kalte-ordaina eman beharko die.

8.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y CONFIDENCIALIDAD

Todos los programas, desarrollos, documentos, productos y subproductos generados como consecuencia del presente contrato serán propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Azpeitia.

La empresa adjudicataria deberá mantener absoluta confidencialidad y reserva respecto de todos los datos, documentos e informaciones a los que tenga acceso durante la ejecución del contrato, especialmente aquellos de carácter personal.

No podrán ser copiados, utilizados ni cedidos a terceros para fines distintos a los previstos en el contrato, ni siquiera con fines de conservación, sin autorización expresa del Ayuntamiento.

La adjudicataria responderá frente al Ayuntamiento de Azpeitia y frente a las personas afectadas por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de la obligación de confidencialidad.