Expediente: 15/26

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y NUEVOS DESARROLLOS DE LA PÁGINA WEB GESTIONADA POR LA COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERONAL

1. ANTECEDENTES

La COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL (en adelante, CTSS o indistintamente, entidad contratante) es una sociedad pública de transporte urbano de autobús que opera en Donostia / San Sebastián. CTSS tiene una clara orientación a servicio, lo cual se refleja en la red de autobuses que ofrece y los servicios de atención e información al usuario de los que dispone.

La página web y redes sociales son herramientas que ponen a disposición del público toda la información actualizada referente a CTSS y sus servicios (historia, noticias, líneas, horarios, etc.). La orientación a servicio mencionada anteriormente exige que el servicio de información e interacción se ajuste a las necesidades y expectativas de los usuarios, y que refleje claramente el amplio abanico de actuaciones y servicios de CTSS.

Así pues, es necesaria una revisión y actualización constante de las plataformas web y otros soportes en los que la CTSS está presente, a fin de ofrecer el mejor servicio en el ámbito online y offline.

Actualmente la página web de CTSS recibe aproximadamente 230.000 visitas al mes. Las páginas más visitadas son el planificador de rutas y la información de líneas y horarios, herramientas con información fiable tanto planificada como en tiempo real sobre los servicios de autobuses de CTSS. Si bien la aplicación oficial de CTSS se ha hecho un hueco entre los/as usuarios/as, aún hay muchos/as usuarios/as que realizan sus consultas de tiempos de llegada a través de la web, con cerca de 300.000 consultas mensuales.

Es importante destacar que cerca del 90% de los/as usuarios/as que acceden a la página web lo hacen a través de un dispositivo móvil (teléfono móvil o Tablet), lo cual subraya la necesidad de una organización y adaptación de los contenidos óptimo.

La página web está basada en Wordpress, versión 6.4.3, e integra herramientas externas de uso general como Google Maps y GoogleTransit.

2. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto del contrato los constituyen los servicios de mantenimiento y nuevos desarrollos de la página web gestionada por la CTSS, con arreglo a lo dispuesto en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula.

En los nuevos desarrollos para la página web debe considerarse también, para los casos que sea necesario, la integración y adaptación del portal del empleado, tanto de la imagen como de las funcionalidades.

A estos efectos, se hace constar que CTSS es la única titular, con carácter exclusivo, para todo el ámbito territorial mundial y por su duración máxima, de la totalidad de los derechos de contenido patrimonial de la Propiedad Intelectual que recaen sobre la página web, el portal del empleado y el resto de elementos objeto de la presente licitación (incluido el software necesario para su funcionamiento, mantenimiento y/o modificación) en su versión actual, resultando en consecuencia que ostenta derechos suficientes sobre los mismos para llevar a cabo y/o contratar con terceros los trabajos y servicios objeto de la presente licitación.

El equipo humano adscrito a la ejecución del contrato deberá contar con al menos dos perfiles capacitados para realizar los trabajos objeto del contrato en euskera y castellano según lo establecido en el punto 10 de la Carátula.

2.1 Mantenimiento de la web pública y el portal del empleado:

El mantenimiento de la página web pública y el portal del empleado, en su conjunto, incluirá las siguientes tareas:

a) Propuesta de mejora de contenidos y funcionalidades.

- Se realizará una propuesta de adaptación o renovación de contenidos y funcionalidades, acorde con el público objetivo de la página web.

b) El servicio integral de mantenimiento de la página web y todos sus apartados.

El contratista deberá asumir todas las labores de mantenimiento solicitadas por los responsables de CTSS o del personal por éste designado, incluyendo, a modo ejemplificativo y no taxativo, las siguientes tareas de mantenimiento:

- Alta de nuevas líneas de autobuses (creación de nuevas páginas, formularios, pestañas adicionales, inserción de tablas de horarios, etc.).

- Actualización de formularios existentes y seguimiento de incidencias.

- Modificaciones y actualizaciones de documentos descargables, textos e imágenes en secciones estáticas.

- Actualización de los tiempos de llegada mediante importación de tiempos teóricos del SAE y de nuevas paradas a través de los datos aportados en el Open Data, al menos dos veces por semana. Se trata de un servidor FTP al cual se da acceso, tras la firma de un convenio. Los datos se encuentran en un fichero de texto de fácil tratamiento.

- Seguimiento de la analítica web, optimización SEO de la web y realización de medidas correctivas para su adecuado rendimiento.

- Soporte a los/as usuarios/as administradores/as y colaboradores/as de la web.

- Garantía del funcionamiento ininterrumpido de la página web según los niveles de servicio exigidos en el presente Pliego y restablecimiento del servicio en caso de indisponibilidad en un plazo no superior a 2h naturales, a contar desde la identificación y/o comunicación.

- La página web está alojada en Professional Hosting y el adjudicatario deberá realizar la gestión de incidencias en el hosting o alojamiento de la página web. (las 24h de los 365 días del año). El coste del hosting no está incluido en esta licitación, corre a cargo de la CTSS.

- Asesoramiento y gestión de la contratación de los servicios de seguridad necesarios que garanticen la integridad y seguridad tanto de la página web como de sus usuarios/as. Así mismo, asegurar el cumplimiento y vigilancia de los requisitos que en materia de ciberseguridad sean trasladados a CTSS por su proveedor de ciberseguridad, ya sea mediante el establecimiento de estándares mínimos, o a través de auditorías.

- Asegurar la correcta generación de datos estadísticos de Google Analytics.

c) Creación de nuevas secciones que no requieran programación de servidor ni base de datos.

d) Asistencia en caídas de servidor. (las 24h de los 365 días del año). El adjudicatario debe monitorizar el correcto funcionamiento de la página web en todo momento. Y en caso de que la página esté caída o no operativa, debe notificar a la CTSS del problema. Siendo esto una incidencia grave, aplicándose ellos tiempos de respuesta de incidencia grave.

e) Ayuda-asesoramiento sobre temas relacionados con internet (redes sociales, campañas online, servicios de Google, etc…)

2.2. Nuevos desarrollos:

Los nuevos desarrollos durante la duración del contrato, a título meramente enunciativo, podrán ser los siguientes:

- Nuevo desarrollo para mejorar la accesibilidad de la web según estándares internacionales y estudio específico aportado por CTSS.

- Ampliación de funcionalidades de la web www.dbus.eus (a saber, por cada línea ubicación de paradas, foto-mapa que se desplace, información sobre ocupación de vehículos en tiempo real, incorporación de vídeos de recorridos, etc.).

- Ampliación de funcionalidades del portal de empleados.

- Secciones nuevas que requieran programación de servidor o nueva base de datos.

- Creación de un plano de línea exportable por cada línea.

- Creación de un nuevo sistema de alertas de última hora por cada línea con posibilidad de suscripción.

- Transición del plano general de líneas, basado en Google Transit, a un sistema libre y gratuito pero compatible con las prestaciones actuales. Se valorará la transición a un sistema de pago siempre y cuando los servicios ofrecidos sean equivalentes a los actualmente ofrecidos en la página web.

- Mejoras en la fiabilidad de los resultados en el planificador de rutas.

- Cambios de diseño.

- Cambios en el sistema de navegación de la web.

- Desarrollo de la plataforma web de un panel de usuarios.

- Desarrollo de aplicaciones móviles para la interoperabilidad de títulos de transporte entre ciudades u otras actuaciones.

- Integración de nuevas funcionalidades de sistemas de información a usuarios/as.

- Desarrollo e integración de videos de recorridos de cada línea.

3. OTRAS OBLIGACIONES

Asimismo, el objeto del contrato comprenderá las siguientes obligaciones que recaerán sobre el contratista:

a) Elaborar un análisis en profundidad de la optimización SEO de la página web al inicio del contrato, y aplicar las medidas correctivas necesarias en cuanto a etiquetado y organización. Asimismo, durante toda la vigencia del contrato realizará las tareas de consultoría y estrategia analítica, proponiendo acciones de adaptación y mejora derivados de la evolución de la página web y de los criterios de posicionamiento de los principales buscadores.

b) Realizar un informe trimestral sobre el rendimiento cuantitativo y cualitativo de la página web, vía Google Analytics, aportando propuestas de mejora en caso de ser necesario.

c) El contrato de mantenimiento abarcará, sin coste adicional para CTSS, la creatividad y diseño de material gráfico para la página web para al menos las siguientes cinco (5) festividades en Donostia / San Sebastián (Día de San Sebastián, Carnaval, San Juan, Semana Grande y Navidad) en su correspondiente idioma.

d) Realizar un análisis en profundidad del rendimiento y visualización de la página web en su versión en euskera, y proponer y aplicar las mejoras pertinentes para incrementar el uso de esta versión de la página web.

e) Mantener actualizadas las versiones del software, middleware y plugins necesarios para el correcto funcionamiento de la web.

f) Disponer de un sistema de monitorización 24*7 por 365 días de la página web el cual deberá incluir el acceso tanto por parte del adjudicatario como por parte de la CTSS.

4. CONDICIONES DEL SERVICIO

4.1. Mantenimiento

Este servicio comprenderá las siguientes modalidades de mantenimiento:

a) Mantenimiento preventivo.

Es el efectuado específicamente para evitar que se produzcan fallos. Comprenderá las siguientes actuaciones:

- Se llevarán a cabo mensualmente todas las pruebas de carga de la página web gestionada por CTSS y de los servicios que sean necesarios para comprobar su adecuado funcionamiento, elaborando mensualmente el informe correspondiente sobre el estado de las bases de datos, CMS y aplicaciones.
- Se contará con un sistema (propio o comercial) para la monitorización y supervisión online del estado de los servicios web mantenidos: vigilancia de servicios de la web (puertos de navegación, base de datos, o cualquier otro

elemento que intervenga en las funcionalidades ofrecidas), y recursos del servidor (CPU, RAM, espacio de almacenamiento, etc). Así mismo, se atenderán las alarmas generadas en base a dicha supervisión, y se notificará a CTSS la situación generada así como su resolución.

b) Mantenimiento correctivo.

Es el dirigido a la subsanación de problemas en el funcionamiento de la página web que gestiona CTSS o de las herramientas proporcionadas. Comprenderá las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento técnico de funcionalidades de la página web.
- Asistencia técnica en el uso de funcionalidades desarrolladas para la página web.
- Corregir los errores de programación en desarrollos, aplicaciones, bases de datos, gestor de contenidos, etc. que se detecten durante el periodo de vigencia del contrato.
- Modificación de horarios, recorridos, pdf, textos, líneas de autobuses.
- Cambio de documentos adjuntos en las secciones estáticas.
- Inserción de pdf, fotos y videos.
- Actualización de los tiempos de llegada mediante importación de tiempos teóricos del SAE y de nuevas paradas al menos dos veces por semana.
- Modificación de textos e imágenes.
- Inserción de páginas nuevas de texto estático, fotografías o galerías de fotos.

c) Mantenimiento perfectivo.

Es el dirigido a mejorar el funcionamiento de la página web. Comprenderá las siguientes actuaciones:

- Atención a necesidades de cambios de imagen, aplicativos o línea gráfica.
- Remaquetación de páginas html ya existentes.
- Restructuración de bases de datos.
- Ajustes de seguridad.

Con el servicio de mantenimiento integral propuesto **se deben garantizar los siguientes aspectos:**

- Fiabilidad: asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de la página web gestionada por CTSS con las máximas garantías en la calidad del servicio y en las mejores condiciones de seguridad, evitando situaciones que puedan detener su funcionamiento.

- Disponibilidad: Solucionar cualquier incidencia detectada en el menor período de tiempo posible, conservando los niveles de calidad y seguridad establecidos.

- Mantenibilidad: al realizar el mantenimiento, solucionar cualquier deficiencia o potencial incidencia detectada durante su ejecución, en el tiempo estipulado, conservando los niveles de calidad y seguridad establecidos y procurar el mejor estado de conservación de la página web.

- Trazabilidad: todas las incidencias deben quedar registradas en un documento para control del servicio.

Todas las intervenciones se realizarán según los siguientes **horarios y conforme al calendario laboral** de CTSS:

- Trabajos en horario laboral de martes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

- Trabajos en horario laboral de lunes o día siguiente a festivo de 7:30 a 17:00 horas.

No obstante lo anterior, para las incidencias graves que ocurran fuera de estos horarios y en sábados, domingos y festivos, el contratista deberá proporcionar un contacto móvil de algún técnico para proceder, si CTSS así lo requiriera de conformidad con lo establecido en el PPT, a la subsanación de las incidencias graves surgidas.

Los plazos de respuesta no podrán ser superiores a los indicados a continuación:

- Plazo de respuestas para cambios en la web:

  Los tiempos máximos de respuesta serán los siguientes:

  - En caso de cambios no urgentes en la web: 72 horas naturales;

  - En caso de cambios urgentes: 2 horas naturales.

  En ambos casos, el plazo se computará desde el aviso de CTSS, hasta la realización del cambio.

  A dichos efectos, se entenderán por cambios no urgentes aquellos que no afecten al servicio o cambios que no estén ligados a noticias que son gestionadas por el

administrador de la página web; y, en cambio, por cambios urgentes a aquellos que afecten a la información en tiempo real de los servicios y a los horarios planificados en la página web pública, así como a la información crítica para el buen funcionamiento interno del personal de CTSS, como son la consulta de la planificación de horarios de conductores/as. Los cambios ligados al gestor de contenidos que estén relacionadas con los contenidos anteriormente mencionados se considerarán igualmente como urgentes.

- Plazo de respuestas para las incidencias graves: se determinará calculándose el tiempo transcurrido desde la hora de la detección de la incidencia tanto por el adjudicatario como por la CTSS) hasta la reparación y/o solución de la incidencia.

  El tiempo máximo de respuesta para la reparación de las incidencias graves será de 2 horas naturales.

  A dichos efectos, se considerarán incidencias graves aquellas que dejen sin servicio la web (a saber, caída de servidor, bloqueo web, fallos en la consulta de la información en tiempo real, errores en la interacción con otros sistemas de información…).

- Plazo de respuestas para las incidencias no graves: se determinará calculándose el tiempo transcurrido desde el aviso de CTSS hasta la reparación y/o solución de la incidencia.

  El tiempo máximo de respuesta para la reparación de incidencias no graves será de 72 horas naturales.

  Se considerarán incidencias no graves aquellas que no influyan en el funcionamiento correcto de los servicios.

4.2. Nuevos desarrollos

Cuando CTSS estime la necesidad de implementar nuevos desarrollos en la página web que gestiona, solicitará al contratista para que éste presente un presupuesto detallado con descripción del alcance de dicho desarrollo, en el que indicarán las horas previstas para los nuevos desarrollos, así como el plazo previsto para su ejecución, que deberá ser aprobado por CTSS antes de iniciar los servicios.

A dichos efectos, presentado el presupuesto, CTSS dará, de estimarlo conveniente, el visto bueno al mismo, comenzando en ese mismo momento el plazo de ejecución propuesto por el contratista.

Los nuevos desarrollos podrán comprender, entre otros, los ejemplos previamente indicados en la Cláusula 2.2 del presente Pliego.