PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Soporte y mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del sistema de gestión de contenidos web Drupal

Nº DE EXPEDIENTE: 1849

ANTECEDENTES

En junio de 2025, Ihobe migro su gestor de contenidos web (CMS) de un desarrollo a medida a Drupal.

Las webs gestionadas desde Drupal son:

www.ihobe.eus
www.basquecircularhub.eus
www.udalsarea2030.eus
www.basquecircularcenter.eus

Estas tres últimas, www.basqueqcircularhub.eus, www.udalsarea2030.eus y www.basquecircularcenter.eus, están actualmente en proceso de migración.

OBJETO DEL TRABAJO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto definir las condiciones para la prestación de un Servicio de Soporte y Mantenimiento del sistema de gestión de contenidos web Drupal.

El servicio ofertado incorporará:

1- Mantenimiento preventivo: Comprobación del estado de salud, aplicación de parches de seguridad y actualización de versiones menores, configuración y parametrización.

2- Mantenimiento correctivo: Resolución de las incidencias detectadas, tanto a nivel de configuración como de los apartados web actuales.

3- Mantenimiento evolutivo: Soporte para llevar a cabo las necesidades de mejora, integración, ampliación o actualización de versión del sistema.

4- Desarrollo de nuevos apartados o funcionalidades para las webs de Ihobe gestionadas con Drupal. Estos desarrollos deberán cumplir, en la medida que sea posible, criterios de Green Coding, orientados a la eficiencia del código, optimización del rendimiento y uso responsable de los recursos.

ALCANCE DEL TRABAJO

Desde la puesta en marcha del nuevo CMS, Ihobe ha detectado las siguientes mejoras al sistema:

1- Creación de un centro de preferencias para que las personas registradas en nuestras webs puedan gestionar sus datos y preferencias. Este centro de preferencias deberá estar

conectado con los datos que tenemos de cada perfil en la herramienta de marketing que utiliza Ihobe, Active Campaing.

2- Mejorar la apariencia en web de los adjuntos y enlaces que aparecen dentro de los apartados de noticias, publicaciones, etc..

3- Creación de un entorno de pruebas funcional para la plataforma Drupal de Ihobe.

4- Facilitar la edición de cada una de las páginas principales de cada web (home).

5- Mejorar el módulo de eventos.

6- Configuración de un módulo de proveedor de identidades (IDP) en Drupal, para tener una plataforma de validación única para el resto de los servicios o aplicaciones web que ofrece Ihobe.

7- Mejora de la gestión de nuevos contenidos y anclas de contenidos.

DEFINICIÓN DE FASES Y TAREAS DEL PROYECTO

Para la ejecución de los trabajos se estiman 1.100 horas de trabajo que se repartirán de la siguiente manera:

TAREAS	VALOR			DEDICACIÓN (% tiempo)
	BAJO	MEDIO	ALTO	
Atención de demandas de los técnicos/as de Ihobe		•		**20%**
– **Gestión de peticiones de los técnicos/as de Ihobe para el desarrollo de mejoras puntuales y acciones de mantenimiento en las aplicaciones.**		X		20%
Nuevos desarrollos y mantenimiento			•	**72%**
– **Nuevas aplicaciones y mantenimiento de las existentes.**			x	52%
– **Mantenimiento/mejora de la infraestructura de Drupal**			X	20
Gestión del proyecto	•			**8%**
– **Documentos de status**	X			2%
– **Documentación técnica y funcional**	X			3%
– **Formación**	X			3%

PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

En el caso de las mejoras puntuales y mantenimiento evolutivo sobre los aplicativos existentes, el método de trabajo será el siguiente:

- Ihobe expondrá a la empresa adjudicataria (verbalmente en las reuniones de seguimiento o por escrito para aquellas mejoras que se necesiten y que no puedan esperar a la siguiente reunión de seguimiento), las características del proyecto demandado, asegurándose del correcto conocimiento de la solicitud por parte de la empresa adjudicataria.

- La empresa adjudicataria, en el plazo máximo de dos días desde la fecha de comunicación de la solicitud, enviará a Ihobe por escrito una propuesta con el número de horas, tareas necesarias y equipo de trabajo propuesto para el desarrollo de los trabajos.
- Ihobe, en el plazo máximo de una semana, procederá a la aceptación o rechazo de la propuesta. Si la propuesta es aceptada, los trabajos deberán comenzar en un plazo inferior a dos días a partir de la notificación de la aceptación.

En el caso de la ampliación en los aplicativos existentes, se establecerán reuniones específicas de trabajo, siguiéndose el siguiente método:

- La empresa adjudicataria recabará de Ihobe (en una o varias reuniones y con las personas interlocutoras definidas por el equipo informático de Ihobe) las demandas y/o nuevas necesidades que deben cubrir las aplicaciones.
- La persona adjudicataria deberá elaborar en el plazo máximo de diez días el análisis funcional y estético (navegabilidad y apariencia del nuevo módulo a desarrollar) de la nueva aplicación / módulo. En dicho informe, se detallarán además las horas previstas para su desarrollo, el equipo de trabajo propuesto y el plazo de entrega.
- IHOBE, en el plazo máximo de una semana, procederá a la aceptación o rechazo de la propuesta. Si la propuesta es aceptada, los trabajos deberán comenzar en un plazo inferior a una semana a partir de la notificación de la aceptación (el incumplimiento reiterado en estos plazos por parte de la empresa adjudicataria podrá ser causa de rescisión del contrato para el desarrollo de los trabajos del Servicio de Asistencia Técnica).

Una vez desarrollados los nuevos Módulos o las Mejoras, se procederá a la instalación de la herramienta en el Entorno de Pruebas para su validación previa subida al Entorno de Producción.

El método de trabajo para la Gestión de la Calidad de los desarrollos será el siguiente:

- Una vez instalado el Nuevo Módulo en el entorno de Pruebas, la empresa adjudicataria elaborará el Plan de pruebas, que será enviado a Ihobe para su validación (Uno de los puntos del Plan de Pruebas, deberá ser la duración del mismo).
- Una vez validado por Ihobe, se procederá a la ejecución de Plan, dentro de los plazos previstos.
- Si durante la ejecución del plan de Pruebas se detectara algún error, se notificará el fallo para que proceda a su corrección y los plazos de ejecución del Plan de pruebas se pondrán a “cero”.
- Una vez corregido el error, se procederá a ejecutar de nuevo el Plan de Pruebas de manera íntegra.
- Si el Plan de Pruebas se ejecuta correctamente y sin fallos, se procederá al paso del Módulo al entorno de Explotación.

En el caso de las actualizaciones, parcheado y cambios de la configuración de Drupal, estos cambios se realizarán primero en el entorno de pruebas y una vez comprobado el correcto funcionamiento de todo el sistema se procederá a aplicar en el entorno de producción todas modificaciones, asegurándose siempre de tener una copia de seguridad del entorno.

Por último, en el caso de detección de errores en el funcionamiento de alguno de los aplicativos, estos serán comunicadas telefónicamente a la empresa adjudicataria (para lo que deberá habilitar un servicio de atención telefónica de incidencias de trabajo), comenzando los trabajos para su resolución de inmediato y asegurando el menor plazo de respuesta posible. En función de la gravedad de los problemas detectados (parada obligatoria de equipos de trabajo en IHOBE, pérdida en la integridad de los datos del sistema, afección a clientes externos, ...), IHOBE podrá exigir a la empresa adjudicataria la presencia física en las propias instalaciones de IHOBE para la resolución in-situ de la incidencia (en aras a conseguir su urgente resolución).

MARIA GARCIA FLECHA - 44612727H

Firmado digitalmente por MARIA GARCIA FLECHA - 44612727H
Fecha: 2026.05.05 11:50:06 +02'00'

Fdo.: MARÍA GARCÍA FLECHA

Directora de Área

RAUL JIMENEZ MELLEN - 78887427A

Firmado digitalmente por RAUL JIMENEZ MELLEN - 78887427A
Fecha: 2026.05.04 14:27:37 +02'00'

Fdo.: RAUL JIMÉNEZ MELLÉN

Técnico