

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y CORRECTIVO, DESARROLLO CMS, ALOJAMIENTO (HOSTING) Y POSICIONAMIENTO SEO/SEM DE LAS PÁGINAS WEB DE FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN.

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de mantenimiento evolutivo y correctivo, desarrollo CMS, alojamiento (hosting) y posicionamiento SEO/SEM de las páginas web de la Sociedad Fomento de San Sebastián, S.A. (en adelante, FOMENTO).

La actividad de FOMENTO exige disponer de un servicio especializado que garantice la continuidad operativa de sus páginas web, la actualización permanente de sus contenidos, la seguridad de las plataformas, la evolución tecnológica de los CMS y el mantenimiento de un adecuado posicionamiento en buscadores.

Así, el contrato comprende, entre otros, los siguientes servicios:

- mantenimiento correctivo
- mantenimiento evolutivo
- desarrollo y actualización del CMS
- alojamiento (hosting)
- optimización SEO/SEM
- soporte técnico
- mejora continua
- actualización de contenidos

FOMENTO desarrolla actuaciones de innovación y de fomento del desarrollo económico dirigidas a distintos públicos, por lo que la visibilidad de estas iniciativas a través de la web resulta esencial para maximizar su impacto, notoriedad y conocimiento de la actividad. Las distintas áreas de la entidad gestionan diariamente nuevas noticias y actividades que requieren actualizaciones inmediatas en varios idiomas; disponer de un canal web ágil, seguro y optimizado para buscadores es, por tanto, una pieza clave de la estrategia de comunicación. En consecuencia, se solicita la prestación de servicios que garanticen el mantenimiento evolutivo y correctivo, desarrollo CMS, alojamiento (hosting) y posicionamiento SEO/SEM de las páginas web de FOMENTO.

El servicio tiene por finalidad garantizar la continuidad operativa, seguridad, actualización tecnológica, accesibilidad, disponibilidad y posicionamiento digital del ecosistema web de FOMENTO, así como facilitar la incorporación de nuevos contenidos, funcionalidades y páginas web conforme evolucionen las necesidades de la entidad.

La prestación del servicio comprenderá tanto actuaciones de carácter continuado como actuaciones puntuales bajo demanda, de acuerdo con las necesidades que se produzcan durante la ejecución del contrato.

Las páginas web inicialmente incluidas dentro del contrato son las siguientes:

- www.fomentosansebastian.eus
- www.weekinn.fomentosansebastian.eus
- www.talent.fomentosansebastian.eus
- www.campus.fomentosansebastian.eus
- www.fomentosansebastian.eus/smartkalea
- www.sansebastian-gipuzkoafilmcommission.eus
- www.donostiagabonetakoazoka.eus
- www.ekinn.fomentosansebastian.eus
- www.bretxaplaza.eus

Durante la vigencia del contrato FOMENTO podrá incorporar nuevas páginas web, microsites o landing pages vinculadas a su actividad, que pasarán a formar parte del objeto del contrato sin necesidad de modificar el presente pliego. Cabe indicar que no se prevén por el momento incorporaciones, pero, no obstante, de haberlas, estas nunca serán superiores a un 20% de las existentes.

De acuerdo con todo lo anterior, en la prestación del objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá de desarrollar los siguientes servicios, con las tareas relacionadas con los mismos:

1. **Servicio de Mantenimiento y posicionamiento SEO/SEM:**
 - a. Mantenimiento operativo y soporte web.
 - b. Posicionamiento SEO/SEM y analítica web: Puntual y Transversal
 - c. Servicio de Mejora Continua
2. **Servicio de Desarrollo CMS y apoyo al Hosting**
 - a. Desarrollo CMS, apoyo al hosting y evolución funcional.

La empresa adjudicataria realizará estos servicios con estas tareas relacionadas, de acuerdo a lo siguiente:

1. **Servicio de Mantenimiento y posicionamiento SEO/SEM:**

En la prestación del Servicio de Mantenimiento y posicionamiento SEO/SEM, la empresa adjudicataria deberá de realizar las siguientes tareas:

a) **Mantenimiento operativo y soporte web**

Finalidad del servicio

Garantizar el correcto funcionamiento diario de todas las páginas web de FOMENTO, asegurando la actualización permanente de contenidos, el mantenimiento operativo de las webs, la resolución de incidencias y la continuidad operativa de los distintos sitios web.

Alcance

En la realización de las tareas de Mantenimiento operativo y soporte web, la empresa deberá de realizar, de forma orientativa, pero no limitativa, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Publicación de noticias, comunicados y contenidos.
- Sustitución de imágenes y actualización de textos.
- Actualización de documentos descargables.
- Modificación de enlaces.
- Revisión del correcto funcionamiento de formularios.
- Revisión básica de accesibilidad.
- Comprobación de visualización responsive.
- Verificación de enlaces rotos.
- Revisión de metadatos básicos.
- Comprobación del correcto funcionamiento tras cada actualización.

Procedimiento de solicitud y ejecución de trabajos ordinarios

Las solicitudes serán realizadas por el personal autorizado de FOMENTO mediante correo electrónico. La empresa adjudicataria deberá:

- confirmar la recepción;
- indicar el plazo previsto de ejecución y el tiempo aproximado de dedicación para su elaboración
- ejecutar el trabajo solicitado;
- comunicar su finalización mediante correo electrónico, indicando el tiempo efectivamente dedicado.

Entregables

- Contenido correctamente publicado.
- Confirmación de ejecución vía correo electrónico con el registro de tiempo realmente dedicado.

Plazos máximos

- Realización de Noticias y comunicados: máximo 4 horas.
- Actualización de imágenes y textos: máximo 4 horas.
- Actualización de secciones y apartados: máximo 24 horas.

Estos plazos se aplican desde la solicitud realizada por FOMENTO y el envío a su vez de toda la documentación necesaria para su ejecución.

Criterios de aceptación

Las actuaciones se entenderán correctamente ejecutados cuando:

- el contenido sea visible
- no existan errores funcionales
- la visualización sea correcta
- FOMENTO otorgue la conformidad de todo lo anterior, así como del tiempo realmente empleado
- No supongan un compromiso para la seguridad de Fomento San Sebastián ni supone en ningún caso un incremento de la superficie de exposición no justificado.

b) Posicionamiento SEO/SEM y analítica web

Finalidad

Incrementar la visibilidad del ecosistema web de FOMENTO mediante la definición, seguimiento y mejora continua de su estrategia de posicionamiento orgánico y analítica digital.

Alcance

En la realización de las tareas de Posicionamiento SEO/SEM y analítica web, la empresa deberá de realizar, de forma orientativa, pero no limitativa, entre otras, las siguientes actuaciones:

SEO/SEM técnico

- Auditorías;
- Indexación;
- Search console;
- Sitemap;
- Robots;
- Datos estructurados;
- Enlazado interno.

SEO/SEM de contenidos

- Investigación de palabras clave;
- Asesoramiento en redacción;
- Optimización de títulos;
- Metadescripciones;
- Encabezados;
- Taxonomías.

SEO/SEM estratégico

- Benchmarking;
- Seguimiento de competidores;
- Oportunidades;
- Análisis de tendencias;
- Propuestas de mejora.

Analítica web

- Herramientas de analítica web utilizadas por FOMENTO (actualmente Google Analytics 4; Search Console)
- Elaboración de cuadros de mando;
- Análisis de resultados;
- Indicadores de conversión.

Procedimiento de activación

En la prestación de cualquier servicio por parte de la empresa adjudicataria, esta deberá de tener en cuenta los criterios de Posicionamiento SEO/SEM y analítica web para su realización con las directrices trasladadas por parte de FOMENTO como más adelante se indica.

Por otro lado, FOMENTO podrá realizar a la empresa adjudicataria solicitudes específicas, debiendo ésta realizar esta tarea contra dicha solicitud. De acuerdo con esto, las solicitudes serán realizadas por el personal autorizado de FOMENTO mediante correo electrónico y la empresa adjudicataria deberá:

- confirmar la recepción;
- indicar el plazo previsto de ejecución y el tiempo aproximado de dedicación para su elaboración
- ejecutar el trabajo solicitado;
- comunicar su finalización mediante correo electrónico, indicando el tiempo efectivamente dedicado.

Entregables

La empresa adjudicataria deberá elaborar y mantener actualizada toda la documentación técnica y estratégica derivada de la prestación del servicio, de conformidad con el sistema de informes previsto más adelante.

Como mínimo, los trabajos desarrollados en este servicio deberán quedar reflejados en la auditoría inicial, los informes semestrales de posicionamiento y aquellos informes específicos que, por su naturaleza o por solicitud de FOMENTO, resulte necesario elaborar.

Criterios de aceptación

Se considerará correctamente ejecutado cuando los informes sean completos, las recomendaciones estén justificadas y las actuaciones hayan sido validadas por FOMENTO.

c) Servicio de Mejora Continua

La empresa adjudicataria deberá identificar, analizar y proponer oportunidades de mejora relacionadas con el rendimiento, accesibilidad, usabilidad, posicionamiento, evolución tecnológica y experiencia de usuario del ecosistema web en la realización de todas las actuaciones relacionadas con el objeto del contrato.

Asimismo, deberá incluir en esta labor, la identificación de la necesidad de parcheo en cuanto a actualizaciones de seguridad y vulnerabilidades que fuesen apareciendo en las tecnologías involucradas en la prestación del servicio.

Estas mejoras se propondrán a FOMENTO para su implementación que es quien deberá dar el visto bueno.

De acuerdo con esto, tras una propuesta por parte de la empresa adjudicataria y una vez valorada, si procede, FOMENTO realizará la solicitud concreta para su ejecución mediante correo electrónico y la empresa adjudicataria deberá:

- confirmar la recepción;
- indicar el plazo previsto de ejecución y el tiempo aproximado de dedicación para su elaboración
- ejecutar el trabajo solicitado;
- comunicar su finalización mediante correo electrónico, indicando el tiempo efectivamente dedicado.

En cada caso, de acuerdo con lo que se pudiera haber solicitado, FOMENTO dará el visto bueno a la ejecución, cuando la empresa adjudicataria evidencie correctamente su ejecución y en caso contrario, ambas deberán acordar las medidas necesarias para solventar cualquier problema que pudiera surgir en relación con su ejecución.

Se hace una estimación aproximada de distribución de las horas estimadas para el Servicio de Mantenimiento y posicionamiento SEO/SEM de 1850 horas al año.

2. Servicio de Desarrollo CMS y Hosting

a) Desarrollo CMS, hosting y evolución funcional.

Finalidad

Garantizar la evolución tecnológica, estabilidad y seguridad de todas las plataformas web.

Alcance

En la prestación del Servicio de Desarrollo CMS y Hosting, la empresa adjudicataria deberá de realizar las siguientes tareas:

Desarrollo CMS

- Actualización del CMS
- Actualización de plugins
- Configuración de usuarios
- Gestión de permisos
- Optimización de bases de datos
- Mantenimiento de estructuras

Apoyo al Hosting

Apoyo puntual para mantenimiento y renovación relacionado con el servicio de hosting cuya gestión recae en otra empresa adjudicataria. Solo si fuera necesario y se solicitase desde FOMENTO, la empresa adjudicataria deberá de dar apoyo puntual con la gestión de dominios y la actuación ante incidencias relacionadas con el alojamiento, realizando las actuaciones concretas que se requieran y sean solicitadas concretamente por FOMENTO.

Evolución funcional

- Creación de nuevas secciones
- Nuevas landing pages
- Integración de formularios
- Instalación de módulos
- Automatizaciones
- Mejora de accesibilidad
- Mejora del rendimiento

Procedimiento de activación

Los trabajos comprendidos dentro de este servicio tendrán la consideración de actuaciones evolutivas o de especial complejidad y requerirán, con carácter previo a su ejecución, la presentación y aprobación de una **Propuesta de Ejecución** que incluirá:

- Descripción;
- Alcance;
- Planificación;
- Riesgos técnicos detectados (cuando proceda);
- Plan de vuelta atrás en caso de incidencia en el despliegue
- Dependencia de terceros; en este caso informar hasta qué punto se involucrarán y el acceso a la información que tendrán y los riesgos que pudiesen estar implicados.
- Necesidades de acceso;
- Afecciones al servicio;
- Horas estimadas;
- Perfil técnico;
- Coste.

Las actuaciones únicamente podrán iniciarse tras la aprobación expresa de FOMENTO.

Entregables

Según la naturaleza del trabajo:

- Desarrollo implantado
- Documentación técnica; incluyéndose los registros correspondientes a las configuraciones de seguridad de los aplicativos objeto de la prestación del servicio.
- Informe de actuaciones
- Validación funcional

Plazos

FOMENTO acordará el plazo con la empresa adjudicataria específicamente en cada Propuesta de Ejecución.

Criterios de aceptación

Se verificará:

- Correcto funcionamiento;
- Ausencia de incidencias;
- Compatibilidad;
- Rendimiento;
- Escalabilidad de la solución y posibilidad de evolución de la misma, “*future proofing*”, que no dependa de librerías que van a abandonarse o protocolos que, si bien aún son vigentes, se sabe que su vida puede ser limitada sin estar previsto un reemplazo.
- Validación de fomento;
- Que no se compromete los niveles de seguridad de los sistemas de información de fomento.

Se hace una estimación aproximada de distribución de las horas estimadas para el Servicio de Desarrollo CMS y apoyo al Hosting de 710 horas al año.

Actuaciones generales de coordinación, seguimiento y mejora continua.

1 Puesta en marcha del contrato

De forma general y para todos los servicios recogidos en el objeto del contrato, el contrato se iniciará en la fecha de formalización de este.

En el plazo máximo de diez (10) días naturales desde la firma del contrato, la empresa adjudicataria deberá asistir a la Reunión de Lanzamiento del Servicio con FOMENTO, en la que:

- Se presentará formalmente el equipo adscrito al contrato.
- FOMENTO pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los accesos y la información técnica de que disponga relativa al ecosistema web.
- Se concretará el calendario estimado de actividad previstos para la duración del contrato.
- Se establecerá el sistema de interlocución y validación.
- Se aclarará cualquier cuestión por ambas partes relativa al contrato.

La Auditoría Inicial prevista en el Servicio 3 se entregará en el plazo máximo de dos (2) meses tras la puesta en marcha y servirá para completar las acciones que se llevarán a cabo a lo largo del servicio, incluyendo aquellas actuaciones previstas para el servicio de mejora continua.

Como resultado de esta reunión, la empresa adjudicataria con la validación de FOMENTO, recogerá un acta de inicio de servicio, que incluirá, los puntos tratados, indicando entre otros puntos, el cronograma preliminar y los responsables designados.

Asimismo, en esta reunión FOMENTO compartirá toda la documentación que consideren necesaria para el desarrollo del objeto del contrato.

Esta reunión se entiende necesaria para el comienzo del servicio, pero no se incluye como unidad facturable el tiempo empleado en ella.

2 Coordinación y seguimiento

De forma general, en la prestación del servicio relacionado con la prestación del objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá de participar en reuniones periódicas de coordinación y seguimiento con FOMENTO con una recurrencia mensual.

FOMENTO podrá cambiar la periodicidad de estas reuniones en función de la evolución del servicio. A petición de FOMENTO, estas reuniones podrían requerir la asistencia presencial a las oficinas de la entidad. La persona responsable del contrato realizará la solicitud a la empresa adjudicataria con al menos 2 días de antelación.

Estas reuniones mensuales tendrán por objeto:

- Revisar el estado de las actuaciones en curso.
- Coordinar actuaciones futuras.

- Resolver incidencias o necesidades detectadas.
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos previstos.
- Realizar el seguimiento de la dedicación efectivamente prestada.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá elaborar los siguientes informes de seguimiento del contrato a solicitud de FOMENTO:

a) Informe mensual operativo

Con carácter mensual, la empresa adjudicataria remitirá un informe que recoja, como mínimo:

- Actuaciones realizadas;
- Horas dedicadas;
- Incidencias atendidas y pendientes;
- Actualizaciones efectuadas;
- Estado de los trabajos en curso;
- Riesgos detectados;
- Propuestas de mejora, en su caso;
- Actuaciones previstas para el mes siguiente.

b) Informe semestral de posicionamiento y evolución

Con periodicidad semestral, la empresa adjudicataria elaborará un informe específico sobre la evolución del posicionamiento y del ecosistema web de FOMENTO que incluirá, entre otros aspectos:

- Evolución de los principales indicadores SEO/SEM y analíticos;
- Evolución del tráfico y de la conversión;
- Análisis comparativo respecto al período anterior;
- Evolución de la visibilidad digital;
- Acciones ejecutadas;
- Valoración de resultados;
- Recomendaciones estratégicas y plan de mejora.

c) Informes extraordinarios

Cuando FOMENTO lo considere necesario, podrá solicitar informes específicos sobre cualquiera de las páginas web, servicios, actuaciones o incidencias relacionadas con el objeto del contrato, que la empresa adjudicataria deberá elaborar dentro del plazo que se acuerde en función de la complejidad de la solicitud.

La empresa adjudicataria deberá mantener una comunicación fluida con FOMENTO durante toda la ejecución del contrato y facilitar cuanta información resulte necesaria para el adecuado control y seguimiento de los servicios prestados.

Estas reuniones se entienden necesarias para correcta realización del servicio, pero no se incluye como unidad facturable el tiempo empleado en ella, salvo en el caso de que estas reuniones superen los 30 minutos de duración y se lleven a cabo a lo largo de más de 3 días al mes. En este último caso, serán facturados de acuerdo con el Servicio de Mantenimiento y posicionamiento SEO/SEM. La elaboración de los informes a solicitud de FOMENTO serán facturados de la misma manera.

3- Calidad del servicio

La empresa adjudicataria, en la prestación de todas las actuaciones objeto del mismo, deberá garantizar:

- Continuidad del servicio minimizando las interrupciones del servicio
- Mantener trazabilidad de todas las actuaciones
- Documentación de las actuaciones realizadas; así como trazas de incidentes de seguridad y que posibiliten a posteriori realizar análisis forense.
- Confidencialidad de la información
- Actualización permanente de las plataformas
- Aplicación de buenas prácticas de seguridad; paradigma de mínimo privilegio, autenticación multifactor. Adicionalmente la realización de bastionados de los aplicativos, siempre que sea de aplicación, uso de algoritmos de cifrado permitidos por el ccn para categoría media (o alta), documentación de los mismos, todo ello siguiendo guías y recomendaciones de seguridad de organismos reconocidos, tales como las guías del ccn cis benchmarks, etc.
- Utilización de técnicas seo acordes con las directrices de los principales motores de búsqueda;
- Mantenimiento de los niveles de accesibilidad exigibles para sitios web del sector público;
- Aplicar procedimientos que permitan recuperar el servicio ante incidencias técnicas,

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá documentar aquellas configuraciones, desarrollos o actuaciones que, por su relevancia técnica, resulten necesarias para garantizar la continuidad del servicio durante la vigencia del contrato o a su finalización.

4.4 Gestión administrativa del contrato

Para la realización de todas las actuaciones diarias, se requiere que la empresa adjudicataria tenga disponibilidad de lunes a viernes en horario de 8:00 a 20:00. Además, previo aviso en el horario anteriormente mencionado y de forma puntual, se podrá requerir que el adjudicatario realice alguna labor pactada en otro horario.

La empresa adjudicataria deberá llevar un control detallado de las horas dedicadas a cada trabajo solicitado y poner dicha información a disposición de FOMENTO cuando le sea requerida.

A efectos de la gestión del contrato, las actuaciones, como ya se ha indicado anteriormente, se clasificarán en dos categorías:

1- Servicio de Mantenimiento y posicionamiento SEO/SEM: Trabajos ordinarios, correspondientes principalmente al Servicio de mantenimiento operativo y soporte web, que serán solicitados mediante correo electrónico y ejecutados conforme al procedimiento previsto para dicho servicio, dentro de los cuales, identificamos las siguientes tareas:

- d. Mantenimiento operativo y soporte web.
- e. Posicionamiento SEO/SEM y analítica web: Puntual y Transversal

f. Servicio de Mejora Continua

2- Servicio de Desarrollo CMS y Hosting: Trabajos evolutivos o de especial complejidad, correspondientes principalmente al Servicio de desarrollo CMS, hosting y evolución funcional, cuya ejecución requerirá la presentación y aprobación previa de una Propuesta de Ejecución por parte de FOMENTO, dentro de los cuales, identificamos las siguientes tareas:

- a. Desarrollo CMS, hosting y evolución funcional.

Únicamente podrán facturarse las actuaciones efectivamente ejecutadas y validadas por FOMENTO conforme al procedimiento de gestión que corresponda en cada caso.

A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria facilitará a FOMENTO la documentación, accesos y demás información necesaria para garantizar la continuidad del servicio en la realización de futuras contrataciones.

En la prestación del objeto del contrato, podrá requerirse a la empresa adjudicataria que todas las actuaciones anteriormente indicadas, se desarrollen sobre webs tanto en castellano, euskera o inglés.

San Sebastián, en la fecha de la firma



ANE OYARBIDE OCHOA -
72502511W
2026.10.08 13:46:41 +02'00'

Ane Oyarbide Ochoa
Vicepresidenta