PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTION, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACION Y SEGUIMIENTO DE LA PAGINA WEB, DEL AYUNTAMIENTO DE RIBERA ALTA/ERRIBERAGOITIA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto es la contratación del servicio de actualización y mantenimiento de la página web del Ayuntamiento de Ribera Alta/Erriberagoitia https://erriberagoitia.com/ en los términos establecidos en el presente pliego:

La contratación del servicio se desglosa en las siguientes actuaciones:

- Gestión, mantenimiento, actualización y seguimiento de la página web municipal.

Queda fuera del alcance de este contrato el alojamiento del servicio de la web.

2.- SERVICIOS Y TAREAS DEL CONTRATO.

2.1.-Gestión, mantenimiento, actualización y seguimiento de la página web municipal.

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo, como mínimo, las tareas que se exponen a

✓ Generación, incorporación y gestión de contenidos estáticos y dinámicos para la web en función de la información generada por el Ayuntamiento. Actualización y renovación de dichos contenidos.

Se entenderá por contenidos estáticos aquellos cuya vigencia sean permanente, que aborden la información fundamental de cada pestaña o servicio y que sólo deban alterarse cuando sea necesario adaptarse al diseño o a la estructura de la web. Serán contenidos estáticos los contenidos que el Ayuntamiento de Ribera Alta/Erriberagoitia considera como fundamentales y que formarán parte del árbol de contenidos de la web municipal., pudiendo la empresa adjudicataria proponer mejoras en cuando a diseño, distribución y funciones de los mismos.

Se entenderán como contenidos dinámicos aquellos que cambian de manera permanente y se generan con motivo de la propia actividad municipal. Serán contenidos dinámicos tanto los generados por la adjudicataria, como los proporcionados por los servicios municipales, fruto de la propia actividad de los servicios municipales: noticias, eventos, actividades…que serán adaptados al diseño de la web

✓ Creación, diseño, edición y publicación de contenidos en la página web del Ayuntamiento

El tiempo de respuesta para incorporar los contenidos en el portal será como máximo 24 horas, desde su generación o desde su desarrollo.

Se tendrán en cuenta los requerimientos y criterios del Ayuntamiento de Ribera Alta/Erriberagoitia.

La información y contenidos destinados a la web deberán ser validados por el órgano responsable.

✓ Comprobación diaria del correcto funcionamiento técnico de la web.

Supervisión general del correcto funcionamiento de la web y servicios implementados en ella con el objetivo de asegurar el control, seguridad y vigilancia del correcto funcionamiento de la plataforma web.

✓ Seguimiento y evaluación de la web municipal

La empresa adjudicataria deberá elaborar un informe estadístico trimestral y una memoria anual que recoja como mínimo los siguientes indicadores:

- Número de visitas a la web.
- Número de visualizaciones.
- Número de consultas de búsqueda.
- Posicionamientos en programas de búsqueda
- Nuevas estrategias para mejorar posicionamiento

✓ Sugerencias, información e implantación de mejoras, actualizaciones o instalación de nuevas herramientas tecnológicas que se pudieran desarrollar.

3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN

3.1.- Gestión, mantenimiento, actualización y seguimiento de la página web municipal.

El portal web municipal garantizará la facilidad de navegación y usabilidad. Deberá presentar menús siempre visibles y barras de navegación para poder desplazarse fácilmente por el portal. Estos menús y barras de navegación accederán a contenidos propios del Portal o enlazarán con contenidos de otros portales.

Para cumplir con los objetivos y fines propuestos desde el Ayuntamiento de Ribera Alta/Erriberagoitia en materia lingüística la página web deberá de poder visualizarse tanto en castellano como en euskera.

Incorporará los elementos necesarios para que se integre con los buscadores más usados en Internet de manera que se faciliten su búsqueda.

Incorporará enlaces con los sitios web ofrecidos por terceros que el Ayuntamiento considere oportunos.

Permitirá la consulta y descarga desde todas las secciones, menús, submenús y elementos de documentos en diferentes formatos y elementos multimedia.

Garantizará la correcta emisión en directo a través de la página web de los plenos municipales o de aquellos actos que así lo requieran

La página web cumplirá con la normativa legal aplicable (cookies, política de privacidad…).

La página web será adaptable a todos los dispositivos móviles contando con formato responsive.

El portal deberá cumplir con el nivel de accesibilidad establecido por la normativa vigente. Cualquier usuario únicamente precisará para el acceso al portal de un navegador web. En este sentido, el sistema desarrollado será compatible como mínimo, con los navegadores más utilizados en la actualidad.

3.2.-Gestión del mantenimiento y soporte

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del Ayuntamiento para la comunicación de incidencias una dirección de correo electrónico y un número de teléfono para la comunicación de las incidencias.

Se deberá dar respuesta tan pronto le sea posible. En caso de estar dentro del horario de incidencias técnicas, y no haber sido posible contactar con la adjudicataria, ésta deberá devolver la llamada de modo urgente.

Tipos de mantenimiento:

A) Mantenimiento adaptativo:

El mantenimiento adaptativo consistirá en realizar los cambios que sean necesarios para adaptarlo a nuevos requisitos tecnológicos, así como a cualquier cambio legislativo o de organización interna del Ayuntamiento. Su propósito será mantener la web siempre actualizada frente a cambios de naturaleza externa.

El mantenimiento adaptativo incluirá las siguientes tareas:

- Instalación y configuración de parches y nuevas versiones de la aplicación o de cualquiera de sus componentes.
- Modificaciones de la aplicación o de cualquiera de sus componentes para adaptarse a los cambios legislativos, ya sea a iniciativa de la empresa adjudicataria o previa demanda de los servicios municipales.

Los detalles de cada actuación de mantenimiento adaptativo que vaya a efectuar por parte del contratista se plasmarán en un informe donde se detallarán los cambios que se van a llevar a cabo. Este informe deberá entregarse previamente al responsable designado por el Ayuntamiento de Ribera Alta/Erriberagoitia para su verificación. No se realizará ninguna actuación sin la aprobación previa de los servicios técnicos municipales.

B) Mantenimiento correctivo.

Este tipo de mantenimiento tratará la corrección de las distintas anomalías en el funcionamiento de la web municipal.

El horario de atención de incidencias deberá ser como mínimo de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00.

Se estima un tiempo máximo de resolución de 24 horas para una incidencia. Se considera el tiempo de resolución al tiempo transcurrido desde la comunicación de una incidencia a la contratista hasta la resolución de la misma.

Las averías e incidencias notificadas serán atendidas por el contratista de forma remota de manera habitual, salvo cuando las características de una incidencia requieran una actuación *in-situ* en las dependencias municipales.

El no cumplimiento por parte de la contratista de las condiciones y acuerdos de nivel de servicios especificados en este apartado y de obligado cumplimiento para el mantenimiento del sistema y todos sus componentes, podrán ser causa de resolución del contrato.

4.- ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS TRABAJOS

El Ayuntamiento de Ribera Alta/Erriberagoitia, a través del órgano que designe se encargará de la dirección y supervisión de los trabajos objeto del contrato para su adecuado desarrollo y ejecución.

La información y contenidos destinados a la web deberán ser validados por el órgano responsable.

La adjudicataria designará una persona interlocutora única que estará en contacto permanente con el Ayuntamiento de Ribera Alta-Erriberagoitia y que se responsabilizará de la comunicación y de la correcta prestación de los servicios. Asimismo, la adjudicataria nombrará una persona responsable técnica que será la interlocutora con el órgano responsable del Ayuntamiento y que se responsabilizará de la correcta prestación de los servicios contratados.

Para coordinar las actuaciones técnicas objeto del presente contrato, el Ayuntamiento de Ribera Alta-Erriberagoitia designará un técnico a través del cual se canalizarán las comunicaciones con la adjudicataria.

5.- MODIFICACION

Cuando sea necesario introducir alguna modificación de tipo técnico en el servicio objeto del contrato, nunca podrá afectar al presupuesto total y para dichas modificaciones se redactará la oportuna propuesta, integrada por los documentos que justifiquen, describa y valore aquellas.

En cuanto a la variación en más o en menos de los plazos que se deriven de la ejecución de las modificaciones aprobadas, se estará a lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, salvo casos especiales en los que, a petición de la contratista y previo informe del Coordinador del trabajo, podrá adoptarse una variación del plazo superior a la máxima señalada. Todo ello sin perjuicio de lo que proceda, si hubiere lugar a suspensión temporal, parcial o total.

6.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES

Para el desarrollo de la actividad profesional objeto del presente contrato, la adjudicataria deberá disponer de los medios materiales y personales necesarios para una adecuada prestación del servicio.

La adjudicataria deberá asistir de manera presencial en la sede municipal, como mínimo, una vez al trimestre para informar de la ejecución del servicio o cuantas veces sea requerida su presencia en el término municipal.

La licitadora expondrá la metodología a utilizar para el desarrollo de los trabajos, en función de los objetivos que se pretenden conseguir y según las actuaciones administrativas y la política de actuaciones propuestas.

8- FUNCIONES O TRABAJOS A REALIZAR

Además de las funciones descritas en el apartado 2 y especificaciones técnicas establecidas en el apartado 3 del Pliego de Condiciones Técnicas, la licitadora deberá:

- Informar y asesorar al Ayuntamiento. Apoyo al Ayuntamientos en cualquiera de las prestaciones incluidas en el pliego. Resolución de consultas.
- Supervisar las funcionalidades y aplicaciones de la página web, y las auditorías correspondientes al funcionamiento integral de la misma.
- Identificar mejoras y valorar compatibilidades, así como cambios que afecten a las herramientas disponibles al inicio de la prestación. Actualizaciones de contenido. Sugerencias, información e implantación de mejoras, actualizaciones o instalación de nuevas herramientas tecnológicas que se pudieran desarrollar.
- Informe y análisis sobre el tráfico de la web y registro de actividad. Realización de auditorías y controles de funcionamiento y prestación de servicios. Ejecución de tareas y/o proyectos derivados de las auditorías y/o planes de adecuación y controles de funcionamiento.
- Adecuación a la normativa y mantenimiento. Adecuación a cambios normativos y/o de administración digital.
- Identificar, valorar, Informar y adaptar las modificaciones, actualizaciones o novedades aplicables al desarrollo, gestión o implementación del servicio adjudicado.

- Valoración de compatibilidad de finalidades distintas de las que originaron la adjudicación inicial durante el desarrollo y ejecución del contrato.
- Sugerencias de diseño e implantación de modificaciones, actualizaciones y mejoras.
- Establecimiento de mecanismos de seguridad y estabilidad de la web. Se entenderá incluida en el objeto de la presente contratación cualquier normativa adicional que pueda afectar con carácter general o particular la seguridad de la información tratada en la ejecución del servicio adjudicado.

- Supervisión general del correcto funcionamiento de la web y servicios implementados en ella. Auditorías de aplicaciones web de nuevos desarrollos y/o ya implantadas, con el objetivo de asegurar las medidas de protección de aplicaciones informáticas, y en general, el control, seguridad y vigilancia del correcto funcionamiento de la plataforma web.
- Otros servicios similares o de análoga categoría que fueran imprescindibles, necesarios o convenientes para mantener o mejorar el servicio público de administración digital e información ciudadana contenida en la web municipal.

9.- APORTACION MUNICIPAL

La adjudicataria dispondrá como apoyo en el desarrollo de los trabajos contratados, acceso a datos, archivos, textos e imágenes, así como cualesquiera otra documentación técnica y administrativa obrante en las oficinas municipales, así como acceso a los datos estadísticos de general conocimiento que existan en el Ayuntamiento y que este ponga a su disposición previa solicitud.

10.- PROTECCION DE DATOS PERSONALES

La adjudicataria y su personal deberán mantener la confidencialidad de los datos que les sean facilitados en ejecución de las condiciones previstas, no pudiendo utilizarlos más que para las finalidades estrictas que se deriven del cumplimiento del objeto de este contrato, ni lo comunicará o cederá a ninguna entidad, empresa o persona diferente de la persona interesada, sin la expresa autorización del órgano competente del Ayuntamiento.

La adjudicataria, adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos, sistemas y equipos que intervengan en el desarrollo del contrato, de acuerdo con las prescripciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

11.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y TRANSFERENCIA

El Ayuntamiento podrá requerir a la adjudicataria para que realice la carga de todo el conocimiento y documentación generada en los servidores del Ayuntamiento.

La contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de cualquier trabajo desarrollado y documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento, con exclusividad y a todos los efectos.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, salvo que cuente con autorización expresa, escrita y registrada del Ayuntamiento.

Durante la ejecución del objeto del contrato, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar al personal que determine el Ayuntamiento la información y documentación que se solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrolla el mismo, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

Una vez finalizado el contrato, la adjudicataria se compromete a realizar la transferencia de los datos, informes, procedimientos aplicados y cualesquiera otros conocimientos necesarios a la nueva adjudicataria o al personal que determine el Ayuntamiento para la correcta continuación de la plataforma y herramienta web.