PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LAS WEBS DE FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN, CAMBIOS CMS Y HOSTING DE LAS MISMAS Y ACTUALIZACIONES DE LAS WEBS

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de mantenimiento de las webs de Fomento de San Sebastián, cambios CMS y hosting de las mismas y actualizaciones de las webs.

Las Webs con las que Fomento de San Sebastián cuenta y sobre las que habría que realizar el trabajo objeto de esta contratación, son las siguientes:

- https://www.fomentosansebastian.eus/es/
- https://weekinn.fomentosansebastian.eus/es/
- https://talent.fomentosansebastian.eus/es/
- http://campus.fomentosansebastian.eus/es/
- https://www.smartkalea.eus/es/
- https://sansebastian-gipuzkoafilmcommission.eus/es/
- https://www.donostiagabonetakoazoka.eus/es/
- Talent House II (en construcción)

La prestación de los servicios de **Mantenimiento de las Webs de Fomento**, así como **los Cambios CMS y Hosting, la Mejora de los apartados, contenidos y accesibilidad de las Webs**, se dividen en dos grandes tareas, que la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo.

A- Servicios de Mantenimiento de las Webs de Fomento
- **A.1- Trabajo diario**
- **A.2 - Trabajos habituales**

B- Cambios CMS y Hosting, Mejora de apartados, contenidos y accesibilidad de las Webs existentes y creación de nuevas Webs.

Así pues, y de acuerdo a lo anteriormente descrito, las tareas asociadas a cada uno de los servicios objeto de esta contratación, son los siguientes:

A- Servicios de Mantenimiento de las Webs de Fomento:

Para la realización de este servicio, la persona responsable de Comunicación o los/as técnicos/as de Fomento que actualizan las páginas web que requieran el servicio, solicitarán a la empresa adjudicataria las necesidades de alimentación de páginas web vía email, con copia a la persona coordinadora de esta contratación y la empresa adjudicataria deberá realizar el trabajo solicitado a la mayor brevedad posible, en el plazo solicitado por Fomento, de acuerdo al servicio del que se trate. La empresa adjudicataria deberá confirmar dicha solicitud, así como los tiempos requeridos.

Una vez realizado el servicio, se devolverá a vuelta del correo de solicitud, el ok de su realización con el tiempo empleado en ella.

Cada uno de los trabajos, se dará por finalizado cuando haya sido correctamente realizado con el visto bueno de la persona técnica responsable.

Se hace una estimación aproximada de distribución de las horas estimadas proporcional a lo largo de los 12 meses del año, aunque pudiera darse algún mes en que las solicitudes fueran menos y por tanto la facturación inferior y viceversa, pero de ningún modo podrá modificarse al alta la previsión máxima estimada anual.

Las tareas concretas a realizar, son las siguientes:

A.1- Trabajo diario

A.1.1- Noticias y comunicados

- Recepción de contenido.
- Revisión del contenido recibido.
- Retoque de fotos en caso de que sea necesario.
- Subida de contenido.
- Aviso y confirmación de subida del contenido.

El tiempo máximo de ejecución para la realización de **Noticias y comunicados** es de 4 horas.

A.1.2- Cambio de imágenes y actualización de textos

- Recepción de contenido.
- Revisión del contenido recibido.
- Retoque de fotos en caso de que sea necesario.
- Subida de contenido.
- Aviso y confirmación de subida del contenido.

El tiempo máximo de ejecución para la realización de **Cambio de imágenes y actualización de textos** es de 4 horas.

A.1.3- Cambios y actualizaciones de contenido en secciones y apartados:

A través de la realización de esta tarea, se trata de la realización de cambios y actualizaciones de contenido más complejo, creación de nuevos menús, módulos o

configuración e instalación de nuevos plugins, cambios de diseño o apartados con estructura por cajones. Para esto, se procederá de la siguiente manera:

- Recepción de contenido.
- Revisión del contenido recibido.
- Creación de estructura del contenido.
- Subido de contenido.
- Aviso y confirmación de subida del contenido.

El tiempo máximo de ejecución para la realización de **Cambios y actualizaciones de contenido en secciones y apartados** es de 24 horas.

Para la realización de todos los trabajos diarios, 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 la empresa adjudicataria realice alguna labor pactada en otro horario. Como máximo, se establecen 12 atenciones de este tipo al año.

A.2 - Trabajos habituales

- Presentación de Informe anual de Google Analytics de todas las webs. En el informe se deberán recoger recomendaciones para mejorar el posicionamiento de las Webs.
- Presentación de Informes puntuales de Google Analytics de todas las webs, sobre noticias sueltas o apartados específicos. En los informes se deberán recoger recomendaciones para mejorar el posicionamiento.
- Envío de pantallazos en pdf de ayudas y servicios: Los pantallazos deberán realizarse de tal forma que se visionen como si de un documento se tratase, eliminando los vínculos e imágenes que distorsionen la imagen.
- Recepción y subida de videos a Youtube.
- Revisión y actualización de módulos. La empresa adjudicataria deberá, de forma sistemática, revisar y actualizar los módulos para mantenerlos actualizados

Para la realización de los Trabajos Habituales, la empresa adjudicataria pactará los tiempos de ejecución con el/la técnico/a solicitante de los mismos y la disponibilidad será también de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

B- Cambios CMS y Hosting, Mejora de los apartados, contenidos y accesibilidad de las Webs existentes y creación de nuevas Webs

Para la gestión de este servicio, previamente se mantendrá una reunión en cada uno de los casos con el/la técnico/a responsable de la solicitud, en la que éste, le trasladará todos los requerimientos del servicio. Tras la solicitud de servicio, la empresa adjudicataria deberá de tener disponibilidad para reunirse de forma presencial, en un plazo máximo de 1 día laboral de forma general y en de forma excepcional, en un plazo inferior de 24 horas, se podrá solicitar una reunión presencial en un plazo no superior a 4 horas si la urgencia así lo justifica, a acordar con la empresa adjudicataria de acuerdo a su agenda. En esta reunión, la empresa adjudicataria solicitará toda la información necesaria para la ejecución del trabajo y a partir de la misma, deberá de generar un **Informe Técnico**, en el que defina técnicamente los términos del servicio

solicitado, además del tiempo requerido para su ejecución. Tanto la reunión como el informe, se entienden necesarias y contenidas dentro de las horas de prestación del servicio y no podrán ser facturadas.

La empresa adjudicataria contará con un plazo máximo de 2 días laborables para la preparación y entrega del informe técnico tras la reunión, debiéndose elaborar el trabajo en el plazo previsto en el Informe técnico relacionado y de acuerdo a las especificaciones del mismo, siempre con el visto bueno de la persona responsable del servicio por parte de Fomento

Una vez que la persona técnica responsable del servicio cuente con el **Informe Técnico**, valorará si cumple con los requerimientos solicitados y si la dedicación es la esperada. En caso de que no cumpla, ésta y la empresa adjudicataria deberán de mantener tantas reuniones como sean necesarias hasta tener un **Informe Técnico** de acuerdo a las necesidades, momento en el que la persona responsable del servicio por parte de Fomento, dará el visto bueno al Informe Técnico y a la ejecución del servicio concreto por parte de la empresa adjudicataria.

Así pues, estos trabajos, serán bajo demanda y su facturación por hora de dedicación, facturándose de forma detallada una vez finalizado.

En todos los casos, se requiere una disponibilidad por parte de la empresa adjudicataria para la realización de los servicios objeto de esta contratación, de lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

Para la realización de esta tarea, se estima una bolsa de horas aproximada de 700 horas como máximo. Todos los servicios serán bajo demanda, previo informe de valoración concreta por parte de la empresa adjudicataria y con la aprobación concreta para su realización por parte de la persona responsable de Fomento de esta contratación.

Además, se requiere disponibilidad para la realización de todas las reuniones presenciales que sean necesarias y requeridas por parte de Fomento

La empresa deberá de tener posibilidad de la ejecución del servicio tanto en euskera como en castellano, de acuerdo a la solicitud cursada por Fomento, pero solo en un idioma y en el caso de requerirse en dos, Fomento correrá con los gastos relacionados en las traducciones al segundo idioma, euskera o castellano. Además, podrá requerirse que los productos desarrollados puedan ir en otros idiomas, pero en estos casos, Fomento se responsabilizará de las traducciones y de aportar el material necesario para ello.

En Donostia/San Sebastián, a 25 de agosto de 2023

Marisol Garmendia Beloqui
Vicepresidente de Fomento de San Sebastián, S.A.