Número de expediente: 2023029 armonizado
Objeto de la contratación: Prestación de “SERVICIOS DE CONSULTORÍA, DESARROLLO y MANTENIMIENTO WORDPRES DE PLATAFORMA PRINCIPAL DEL GRUPO SPRI Y HERRAMIENTAS ASOCIADAS”

Documento: pliego de prescripciones técnicas

PLIEGO DE BASES Y DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA, DESARROLLO y MANTENIMIENTO WORDPRES DE PLATAFORMA PRINCIPAL DEL GRUPO SPRI Y HERRAMIENTAS ASOCIADAS

1.- ANTECEDENTES

SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial (en adelante, "Grupo SPRI") tiene por misión apoyar, impulsar y contribuir a la mejora competitiva de las empresas vascas, colaborando con ello a la generación de riqueza en Euskadi y a la mejora del bienestar de su ciudadanía mediante un desarrollo humano sostenible, en el ámbito de la Política de Promoción Económica del Gobierno Vasco.

Su ámbito de actuación abarca la Transformación Digital, la Promoción Empresarial, la I+D, la Innovación, la Ciberseguridad, la Internacionalización, la captación de inversiones extranjeras, el Emprendimiento, la localización de suelo industrial, la Tecnología, la Innovación y todas las estrategias que de ellas se derivan.

La estrategia de comunicación y marketing digital de Grupo SPRI, centra su estrategia en el marketing de contenidos y su plataforma principal spri.eus como eje rector de todas las demás estrategias digitales del Grupo SPRI.

Como iniciativa transversal que soporta las actuaciones de las líneas anteriormente mencionadas SPRI ha desarrollado un ecosistema digital en SPRI www.spri.eus, con herramientas agenda.spri.eus, bdih.spri.eus, upeuskadi.spri.eus y tácticas digitales orientadas a la prestación de servicios a empresas, gestionar sus actividades, y difundir sus programas y activos, y en este sentido el presente concurso público tiene por objeto la contratación de servicios de desarrollo y mantenimiento web que permitan dar cumplimiento a estos objetivos.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato del presente acuerdo debe comprender los servicios incluidos en las siguientes categorías:

- Definición de planes, programas y/o **proyectos**: estudio de iniciativas y análisis de soluciones técnicas y funcionales, análisis de situación actual y de necesidades, asesoramiento en la evaluación de alcance, propuesta de alternativas y propuesta detallada del/los proyecto/s tecnológico/s necesario/s, asesoramiento funcional y tecnológico para la mejora continua de los servicios y procesos existentes, apoyo en la estrategia, planificación, diseño y despliegue de nuevos servicios y procedimientos, etc.

- **Oficina de gestión de proyectos**: tareas de apoyo y/o complementarias para la gestión, registro, control y seguimiento de carteras de proyectos, gestión de entregas, asesoramiento funcional y tecnológico, desarrollo de guías y buenas prácticas, apoyo en la realización de pruebas, y asistencia/formación en el uso de las herramientas asociadas, etc.

- **Desarrollo** y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información: estudio de viabilidad, análisis, arquitectura, diseño, y desarrollo.

- Soporte aplicaciones y/o sistemas de información: preparación, coordinación con usuario/as y/o técnicos, y ejecución de actividades de mantenimiento adaptativo, correctivo, evolutivo, preventivo y aseguramiento de la continuidad de aplicaciones. Actividades de despliegue y mantenimiento sobre los entornos de SPRI.

- Diseño web orientado a la Captación y a la Conversión. Los licitadores deberán ofrecer un desarrollo orientado a la captación de tráfico, en el que se tengan en cuenta todos los requisitos de optimización SEO, UX y posibilidad de compartir los contenidos desde otras webs o redes sociales. Deberán estar capacitados para implementar mejoras técnicas de SEO, UX y de rendimiento que hagan que las páginas posicionen mejor y carguen más rápido. Así mismo, los licitadores deben suministrar un diseño web capaz de llevar a las visitas hacia la conversión. Esto es, deberán implementar elementos gráficos que faciliten la comprensión de los contenidos y hagan destacar los elementos y botones más importantes de cada página. Se valorará también el conocimiento demostrado con la experiencia de al menos 3 años en implementación de técnicas de captación, acompañamiento y conversión con Active Campaign y Analytics, desarrollo funcional de ecommerce, o similares.

3.- DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

3.1. Descripción de los trabajos

El objetivo de Grupo SPRI es tener unas plataformas Web de calidad, tanto por contenido y servicios como por disponibilidad y capacidad, adaptada a las necesidades del Grupo SPRI según sean aprobadas por sus diversos departamentos. En general, el adjudicatario deberá proveer todos los servicios profesionales para que este objetivo se haga realidad. La infraestructura hardware y de comunicaciones será puesta por Grupo SPRI a disposición del adjudicatario, no siendo por tanto objeto de la presente licitación.

En este apartado se describen los trabajos que conforman el objeto del contrato y que el adjudicatario deberá realizar en todo caso, no pretendiendo ser el listado que aquí se recoge una relación exclusiva, sino meramente enunciativa, de las tareas que deberá realizar el adjudicatario en ejecución del contrato, que siempre deberán guiarse por el objetivo buscado por el Grupo SPRI anteriormente expresado.

3.1.1.- Características de la plataforma principal del Grupo SPRI

Grupo Spri dispone en la actualidad de una web corporativa principal (www.spri.eus), que le permite proporcionar sus servicios a través de Internet. Dicha web está basada en el sistema de gestión de contenidos Wordpress plataforma libre de código abierto que incorpora como principales funcionalidades:

- Gestionar la estructura del portal, su navegación y layouts asociados.
- Gestionar los contenidos del portal web a través del personal que los genera directamente en los departamentos.
- Mejorar el control en la publicación de contenidos mediante la segregación y asignación de tareas de edición, validación y publicación a múltiples usuarios.
- Garantizar una apariencia homogénea de los contenidos en todo el

portal en línea con la imagen corporativa del Grupo SPRI.
- Disociar diseño y contenidos del portal para facilitar futuros cambios de imagen.

A continuación, se describen algunas de las principales características de las plataformas web de Grupo SPRI, y se detallan los aspectos técnicos y funcionales que deberán mantenerse y mejorarse por parte del adjudicatario para dar cumplimiento a los trabajos objeto del contrato.

Datos del volumen de actividad actual de la plataforma

A continuación, se detallan parámetros de interés de la plataforma web principal de Grupo SPRI.

Rendimiento:
- Pico máximo que la plataforma puede soportar antes de una caída: 100 páginas/segundo.
- Rendimiento medio sostenido que la plataforma puede soportar proporcionando un comportamiento estable: 50 páginas/segundo.

Volumen actual de visitas recibidas en el portal Web principal de Grupo SPRI:
- Visitantes únicos: 152.000 usuarios/mes.
- Número de visitas: 940.000 visitas/mes.

Usuarios registrados
- 6.400 usuarios registrados con un ritmo de incorporación de 50 nuevos usuarios al mes.
- 70.500 suscriptores para envío de boletines

Volumen de información almacenada en el portal web principal de Grupo SPRI:
- 23 tipos de contenido activos distintos, con plantilla de detalle, listado, back office de edición y consulta, estructura de seguridad y flujo de publicación.
- Soporte en 3 Idiomas.
- 5600 contenidos indexados incluyendo contenidos integrados desde plataformas externas, como por ejemplo 50.000 vulnerabilidades o 9.500 virus

Estructura de la plataforma web del Grupo Spri
- 120 categorías de publicación
- 20 plantillas registradas que usan 60 especializaciones
- Estructura de datos por perfil de usuario hasta 25 grupos y 13 roles
- 90 módulos con Page Builder
- 1 dominio principal (spri.eus), 7 Subdominios y 12 Subdirectorios

Previsiones

- Se prevé que en 2023 se superen las 175.000 visitas mensuales. Los indicadores relacionados crecerán en correspondencia con este.
- Se prevé un incremento de registros en la Agenda del Grupo Spri.
- Se prevé un incremento de actividades a nivel usuario en la web del Grupo Spri, necesitando herramientas adicionales para el análisis y mejoras en el servicio atención al cliente.
- Se prevén varias migraciones y cambios de servidores (tráfico aumentado).
- Se prevé un incremento de incidencias y de proyectos estratégicos para Marketing digital.
- Se prevé la realización correcciones en cada una de las páginas de producto y

help desk de atención al cliente del sitio spri.eus, necesarias para la mejora del ratio de captación y conversión de clientes.
- Se prevé la implementación de un sistema de gestión de perfiles vinculado a herramientas de marketing digital.

Plataforma de desarrollo
Sistema de gestión de contenidos WordPress (última versión).
Versión PHP: 7.4 (o posteriores indicadas por SPRI).
Lenguaje de programación utilizado: PHP, HTML5, JAVASCRIPT, CSS Y HTML
- Servicios web REST.
- Servicio de estadísticas Active Campaign.
- Servicio de estadísticas Google Analiltics.
- Servicio de importación NET-API Events.
- Servicio de Yoast SEO para analizar SEO.

Plugins utilizados en CMS:
- Page Builder personalizado (última versión)
- Wordfence (Ultima versión)
- Formularios Gravity (última versión)
- SMTP Mail (Ultima versión)
- SPRI Security Panel (última versión)
- SPRI Importador de Activos (última versión)
- SPRI Exportación de datos JSON (última versión)
- SPRI Bloques Page Builder (última versión)
- ACF (Ultima versión)
- WPML (Ultima versión)
- FACETWP (Ultima versión)
- SEARCHWP (Ultima versión)

Requisitos de usabilidad:

- Posicionamiento SEO y SEM.
- Multi idioma (castellano, euskera e inglés).
- Integración con redes sociales, sistema de feeds, buscador, sistema de migas de pan, sitemap.
- Buscador integrado y personalizado.
- Seguridad avanzada con Wordfence Plugin.
- Responsive (diseños diferentes en función de si se accede desde escritorio, tablet o móvil).
- Antispam con Catpcha Google v2 y v3

3.1.2.- Trabajos necesarios

El adjudicatario deberá proporcionar tanto los medios personales como los recursos técnicos que le permitan prestar de forma óptima los servicios de desarrollo y mantenimiento descritos a lo largo del presente apartado.

Como complemento a los trabajos el adjudicatario elaborará la documentación interna de gestión y seguimiento de proyecto durante el periodo de duración del contrato que permita el control de las tareas ejecutadas, y colaborará mediante el cumplimiento de los procedimientos internos y la aportación de datos relativos a la actividad, en el mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad y seguridad de SPRI.

Servicios de desarrollo

En concreto:

- La transformación y evolución de la actual plataforma Web principal del Grupo SPRI. Este trabajo actualmente ya se encuentra en producción y se debe dar respuesta al mantenimiento evolutivo, correctivo y predictivo del mismo.
- El desarrollo y puesta en producción de nuevas funcionalidades, según sean solicitadas por SPRI.
- La modificación de la propia plataforma de gestión de contenidos si por las necesidades identificadas esto fuera necesario.
- La operación de las herramientas (desarrollo, pruebas, gestión de proyectos, gestión de incidencias, etc.), desplegadas en la sede de SPRI para el soporte técnico del proyecto.
- La operación y el mantenimiento de un entorno de preproducción en la sede de SPRI réplica de su entorno de explotación donde validar los desarrollos previo despliegue en producción.
- El mantenimiento del nivel de seguridad y accesibilidad, de los desarrollos y contenidos elaborados para el Web de Grupo SPRI. De manera periódica, y cada vez que hay un cambio substancial, SPRI solicitará al adjudicatario un informe de realización de una auditoría de seguridad de sus portales. SPRI exige un nivel de seguridad óptimo en todos sus portales.

Servicios de mantenimiento

El servicio de mantenimiento de la web de SPRI consta de:

- El mantenimiento correctivo de la plataforma Web en producción de Grupo SPRI en régimen 24x7, incluyendo monitorización y alertas para el restablecimiento del servicio en caso de indisponibilidad.
- La operación y mantenimiento de las aplicaciones y en general del software que presta servicio a la plataforma Web de Grupo SPRI.
- El despliegue en producción de los desarrollos elaborados para la plataforma Web de Grupo SPRI sin pérdida de servicio en el horario que ésta estime procedente.
- La modificación de la propia plataforma de gestión de contenidos si fuera necesario por las necesidades identificadas durante el mantenimiento.

El licitador deberá proponer servicios de mantenimiento para la plataforma Web que den cobertura a las tareas resultantes de las líneas identificadas

- Planificación de los trabajos, coordinación del equipo de mantenimiento y reporte mensual a SPRI de las tareas e incidencias gestionadas.

- Despliegue en producción de desarrollos para la plataforma Web de Grupo SPRI:

  Preparación de pases a producción, previo despliegue en preproducción, incluyendo plataforma y entornos

  Pases a producción sin pérdida de servicio y en el horario que SPRI estime oportuno: máximo dos pases a producción mensual de cuatro horas de duración

cada uno.

- Mantenimiento correctivo de la plataforma Web de Grupo SPRI:

  Resolución de incidencias en producción en régimen 24x5, incluyendo mitigación de condiciones de alerta.

  Se considerará alerta toda condición que derive o pueda derivar en una pérdida total o parcial de servicio de los portales web. Para detectar estas alertas, el adjudicatario pondrá a disposición del proyecto una herramienta de monitorización que vigile de forma periódica (cada 5 minutos) en régimen de 24x5 los parámetros de funcionamiento de los portales y su disponibilidad.

  El adjudicatario se compromete a dedicar recursos orientados a la resolución y seguimiento del problema hasta que éste sea corregido, sea por él mismo o por terceros.

  El adjudicatario utilizará un sistema de gestión de incidencias, capaz de asignar un número identificativo único a cada incidente y de registrar las acciones realizadas hasta el restablecimiento del servicio, junto con los tiempos en que se realizan y la duración de cada una de ellas. Dicho sistema será proporcionado por SPRI dentro de los actualmente existentes en su infraestructura TI.

  El adjudicatario elaborará informes del servicio de mantenimiento correctivo que incluirán como mínimo el detalle de las alertas detectadas, las acciones realizadas para resolver cada una de ellas, los tiempos empleados en cada una de ellas, los tiempos de respuesta y resolución de cada una y la disponibilidad de los sitios web. Estos informes se generarán con una periodicidad al menos mensual y serán entregados al contacto establecido por SPRI. Independientemente de estos informes periódicos, SPRI podrá solicitar informes puntuales sobre alertas concretas cuando así lo estime oportuno.

- Mantenimiento evolutivo de la plataforma:

  Mantenimiento y desarrollo del software que presta servicio a la plataforma web de Grupo SPRI, incluyendo el sistema de gestión de contenidos.

Aseguramiento de la calidad:

Se deberán realizar y acreditar la ejecución de pruebas técnicas de calidad y comportamiento por el adjudicatario, que como mínimo deberán comprender las que apliquen de las siguientes, según la naturaleza del software:

- Validación del estilo de codificación (uniforme, claro y ajustado a estándares).
- Pruebas unitarias y de regresión automatizadas que permitan validar el correcto funcionamiento de los módulos de la aplicación.
- Pruebas funcionales automatizadas para verificar que el producto entregado cumple con los requisitos y necesidades establecidos, mediante el uso de herramientas que permitan la grabación y almacenamiento de pruebas de usuario para posteriores pruebas de regresión y para su ejecución y certificación en distintos entornos.

- Pruebas de rendimiento para el aseguramiento de que el software cumple con las cargas de trabajo previstas.
- Pruebas de seguridad automatizadas (pentest automatizados)

Licenciamiento

En el caso de que las soluciones aportadas por las empresas adjudicatarias incluyan productos sujetos a licencia no incluidos en el entorno tecnológico de SPRI, la empresa deberá justificar su uso, y, en caso de que SPRI acepte la propuesta, el importe de las licencias debe ser asumido por la empresa adjudicataria y éstas serán cedidas a SPRI con un tiempo de mantenimiento no inferior a 5 años.

Seguridad del software

Las plataformas y desarrollos asociados a los servicios de SPRI abiertos a la ciudadanía, por ser agencia dependiente de la Consejería de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente de Gobierno Vasco, están sujetas al cumplimiento de una serie de normativas y reglamentaciones que rigen para el sector público, entre ellas el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) recientemente actualizado y el RGPD.

Asimismo el Grupo SPRI y sus diferentes agencias, como parte de su compromiso constante por la calidad y transparencia de servicio adquiere sus propios requisitos normativos, cuyas disposiciones en ocasiones afectan a las plataformas software ofrecidas.

El adjudicatario deberá acreditar conocimiento y experiencia en diseño y adecuación de software, interfaces, procesos de información, y tratamiento de políticas de usuarios al cumplimiento normativo mencionado, con plataformas basadas en Wordpress y en interfaces de integración hacia y desde WP a otras plataformas con las que tenga interoperabilidad, y garantizar el cumplimiento en todo el ciclo de vida y soporte técnico.

Requisitos de herramientas de gestión y control para el desarrollo

El adjudicatario deberá emplear para la gestión de los desarrollos sobre la plataforma Web de SPRI las herramientas de gestión que se relacionan a continuación:

- Sistema de control de backups.
- Herramienta de gestión de incidencias, peticiones, gestión de defectos software y planes de pruebas.
- Herramienta de gestión de proyectos

En lo que respecta al control del desarrollo, el licitador deberá indicar en su oferta los procedimientos que empleará para el control y gestión de los entornos involucrados (desarrollo, preproducción y producción), pases entre ellos, gestión de nuevas peticiones y gestión de incidencias.

4.- METODOLOGÍA DE TRABAJO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Los licitadores deberán proponer de manera clara la metodología a seguir durante el desarrollo del proyecto, cumpliendo los objetivos fijados en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas. En la metodología, el licitador deberá detallar la forma en la que abordará cada una de las tareas definidas para el proyecto. El nivel de detalle aportado será el necesario para expresar que el método propuesto permitirá alcanzar los objetivos fijados.

4.1.-Planificación

La planificación definitiva del proyecto (por ejemplo, para nuevos desarrollos) se determinará una vez mantenida la reunión de lanzamiento, no obstante, se estima que se desarrollará del siguiente modo:

Fase I: Lanzamiento de proyecto

Arrancará con una reunión de lanzamiento de proyecto orientada a concretar entre el adjudicatario y el personal designado por SPRI, tanto los objetivos generales del proyecto como las tareas a desarrollar durante su ejecución, dicha reunión tendrá lugar en un plazo no superior a una semana a contar a partir de la fecha de formalización del contrato.

A la conclusión de esta fase el adjudicatario tendrá un plazo máximo de diez días para:

- Incorporar el equipo de trabajo propuesto en su oferta.
- Entregar a SPRI un documento de planificación que contemple al menos los siguientes aspectos:
    - Metodología de ejecución y seguimiento de los trabajos.
    - Plan de estabilidad y continuidad propuesto.

Fase II: Ejecución de proyecto

Durante esta fase el adjudicatario ejecutará el plan de actuaciones definido en la Fase I, y adicionalmente, elaborará y entregará con periodicidad mensual a SPRI una memoria de actuaciones (informe técnico de seguimiento), que permita valorar los avances en el proyecto y que contemple al menos los siguientes aspectos:

- Resumen de actividades realizadas por área de actuación.
- Grado de cumplimiento de los objetivos planificados.
- Planificación de actividades para el siguiente periodo.
- Incidencias detectadas durante el periodo.

Fase III: Cierre de proyecto

A la finalización del contrato, el adjudicatario presentará una memoria final que detalle el alcance efectivo de los trabajos realizados y que contenga al menos:

- Resumen de todas las tareas realizadas
- Grado de cumplimiento de los objetivos
- Tiempos invertidos por cada uno de los recursos humanos asignados al proyecto por tareas
- Otras estadísticas o datos relevantes
- Conclusiones del adjudicatario sobre el proyecto y posibles mejoras a

introducir para el siguiente ciclo

4.2.- Dirección y seguimiento de los trabajos

Corresponde a SPRI la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de estos si existiese causa suficientemente motivada.

Para las labores de coordinación, el adjudicatario nombrará una Jefatura de Proyecto como interlocución única.

Independientemente de las reuniones ya establecidas en el Plan de Proyecto, SPRI podrá convocar cuantas reuniones de seguimiento del proyecto considere oportunas para asegurar el cumplimiento del calendario del proyecto, así como la correcta consecución de los objetivos propuestos. El adjudicatario será responsable de la redacción y distribución de las correspondientes actas de Reunión.

Con el fin de garantizar que se satisfacen las necesidades y prioridades establecidas en el presente Pliego, desde SPRI se irán marcando las directrices de los trabajos a realizar, siendo estas directrices de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario. Durante el desarrollo del proyecto SPRI podrá solicitar, como parte de las tareas de seguimiento y control, entregas intermedias que permitan tanto la verificación del trabajo realizado, como evitar y reducir riesgos en los hitos técnicos especificados.

4.3.- Forma de ejecución

Soporte técnico

El adjudicatario deberá proporcionar el soporte técnico necesario a los medios personales contratados en todas las materias.

Obligaciones de información y documentación

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por SPRI, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En este sentido, el adjudicatario deberá informar al director técnico de sistemas establecido por SPRI sobre distintos aspectos relacionados con el funcionamiento y la calidad de los servicios prestados. Entre ellos será necesario presentar un informe, en el formato y con la periodicidad que defina SPRI, de cumplimiento de los servicios.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que designe a este propósito, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por los responsables de SPRI, quién se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario.

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el director técnico de sistemas de SPRI. Toda la documentación generada por el adjudicatario durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de SPRI sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia

de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización por escrito de SPRI, que la concederá, en su caso y con expresión del fin, previa petición formal del adjudicatario.

El adjudicatario proporcionará, sin coste adicional para SPRI, una copia en soporte informático con toda la documentación generada durante la prestación de los servicios objeto del contrato.

Control de calidad y garantía de los trabajos

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, el adjudicatario, a través del supervisor designado a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

Los adjudicatarios reconocen el derecho de SPRI para examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos por ellos prestados.

SPRI podrá llevar a cabo auditorias de las actividades de los adjudicatarios para asegurarse que la ejecución de los trabajos se lleva de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego. Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorias por los representantes de SPRI estará disponible sin restricciones. SPRI notificará al adjudicatario con dos semanas de antelación la auditoria y con un día de antelación la inspección a realizar, y el adjudicatario tendrá la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
- Facilitar un entorno de trabajo adecuado en el mismo lugar en que tiene lugar la auditoría.
- Cooperar con el auditor.
- Participar en las reuniones que convoque el auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Emprender rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditores.

5.- CAPACIDAD TÉCNICA Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO

El licitador propondrá en su oferta un equipo de trabajo que permita abordar con garantías las tareas objeto del contrato.

Los profesionales que como equipo principal sean responsables de la ejecución del trabajo, deberán disponer de la cualificación necesaria y de la titulación adecuada a la naturaleza de los trabajos, así como conocimiento y experiencia en el sector.

La formación del personal necesaria para la ejecución del contrato que se ponga de manifiesto dentro del plazo de duración de este correrá a cargo exclusivamente del adjudicatario y se llevará a cabo fuera de la jornada de trabajo.

Debe de especificarse por cada perfil involucrado en la prestación de los servicios las características particulares detalladas en el apartado 6 y de manera global a todos ellos los siguientes datos:

- Experiencia en actividades de consultoría ENS y asistencia técnica.

- Experiencia en proyectos relacionados con el desarrollo y gestión de entornos y tecnologías Web referidas en el presente procedimiento, en especial en las herramientas de desarrollo y gestión de desarrollos.
- Experiencia en el sistema de gestión de contenidos empleado actualmente en SPRI, o similares.
- Relación de proyectos en el ámbito del desarrollo y gestión de entornos Web en los que ha participado.
- Conocimientos y experiencia en Accesibilidad Web.
- Conocimientos y experiencia en Seguridad Web.
- Diseño web orientado a la Captación y a la Conversión

El licitador deberá presentar su propuesta de organización de los medios personales de acuerdo con los objetivos expuestos por SPRI en el presente pliego.

Los medios personales ofertados por el licitador, deberán tener nivel de experiencia acorde con los trabajos descritos en el presente pliego, siendo la experiencia mínima requerida de 10 años para el Jefe del Proyecto y de 5 años para el resto del equipo en proyectos similares al descrito. (Analista y Programador).

6.- MEDIOS HUMANOS, TÉCNICOS Y MATERIALES CONCRETOS QUE SE VAN A PONER A DISPOSICIÓN DE ESTE PROYECTO

Dimensionamiento del equipo

La empresa licitadora deberá proponer un equipo de trabajo que garantice una adecuada prestación de los servicios objeto del contrato, desglosado en los perfiles que se relacionan a continuación.

- Jefatura de proyecto experta en gestión de proyectos de desarrollo, responsable de las tareas de especificación, planificación y control, así como de la coordinación del equipo de trabajo responsable de gestionar los nuevos desarrollos para las plataformas del Grupo SPRI y experto en gestión de proyectos de mantenimiento y despliegue en producción, responsable de coordinar el equipo de mantenimiento y de las tareas de planificación, despliegue en producción y reporte a Grupo SPRI.

- 1 Persona analista programadora, experta en desarrollo y operación de plataformas web basadas en Linux, responsable del análisis y programación de nuevas funcionalidades, la puesta en marcha, operación, mantenimiento evolución y despliegue sobre las plataformas de preproducción y producción del Grupo SPRI.

- 2 Personas programadoras expertas en desarrollo y diseño web, responsables de la programación de nuevas funcionalidades, mantenimiento y evolución de las plataformas web de Grupo SPRI.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria debe garantizar el servicio en caso de baja, vacaciones, u otras causas.

7.- NIVELES DE SERVICIO

7.1.- Indicadores de servicio

Se han definido indicadores para el servicio de mantenimiento correctivo de desarrollos WordPress (errores).

Las empresas licitadoras deberán proveer un informe detallado de estos indicadores con la periodicidad especificada para cada uno.

Asimismo, para cada indicador se detallan una serie de campos:

a) Código. Código que identifica el indicador

b) Descripción. Descripción del indicador

c) Plazo máximo. Límite temporal para el cumplimiento del indicador

d) Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador

e) Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador

f) Penalización. El incumplimiento del indicador tiene penalización o no.

Un atributo de catalogación importante es la urgencia o la criticidad (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Sus valores son:

Prioridad	Descripción
Urgente	Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de SPRI.
No urgente	Incidencias de prioridad baja y media que no impactan sobre el negocio o la imagen de SPRI y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del servicio (o de otras con las que se relaciona).

Servicio de mantenimiento correctivo (errores)

Código	Descripción	Plazo máximo	Periodicidad	Valor objetivo
%TREU	**TREU**: **T**iempo **R**esolución **E**rrores **U**rgentes **%TREU**: Porcentaje de errores catalogados como Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de errores finalizados (en el período).	16 horas	Mensual	**> 96%**
%TREN	**TREN**: **T**iempo **R**esolución **E**rrores **N**o Urgentes **%TREN**: Porcentaje de errores catalogados como Normales resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de errores finalizados (en el período).	24 horas	Mensual	**> 95%**

Las horas se contabilizarán exclusivamente dentro del horario establecido para la prestación del servicio.

7.2.- Características del servicio

Horario del servicio

El horario mínimo requerido del servicio todas las semanas del año, excluidos festivos en Bilbao, será:

- INVIERNO (de lunes a jueves)

Periodos: del 1 de enero al 1 de junio y del 1 de septiembre al 31 de diciembre.

Horario: de 8:30 a 17:30.

- INVIERNO (viernes) y VERANO

Periodo: del 1 de junio al 31 de agosto y todos los viernes del año.

Horario: de lunes a viernes de 8:30 a 15:00.

Penalizaciones

Se comprobarán las desviaciones respecto a los niveles de servicio establecidos, siendo objeto de penalizaciones en los términos que a continuación se establecen.

Servicio de mantenimiento correctivo (tickets de tipo error)

- Desviación porcentual del %TREU (valor objetivo - 96%- del % TREU menos valor porcentual):
    - Desviación <= 0%: Sin penalización.
    - 0% > Desviación >= 5%: Penalización porcentual igual a la desviación.
    - Desviación > 5%: Penalización 5% sobre el importe de la factura correspondiente.
- Desviación porcentual del %TREN (valor objetivo - 95%- del % TREN menos valor porcentual):
    - Desviación <= 0%: Sin penalización.
    - 0% > Desviación >= 5%: Penalización porcentual igual a la desviación.
    - Desviación > 5%: Penalización 5% sobre el importe de la factura correspondiente.

El porcentaje se aplicará (hasta un máximo del 15%) del importe mensual de facturación (es decir, del importe facturado para los servicios de soporte mantenimiento correctivo). Se aplicará en la factura del mes siguiente, después de revisión y confirmación por parte de SPRI, que podrá exceptuar la penalización, si juzga causa justificada.

Ejemplo de aplicación para el servicio de mantenimiento correctivo: Tenemos, por ejemplo, para el mes de febrero (datos no reales):

- El Nº de indicadores establecidos es de 2:
    - %TREU con meta establecida del 96%.
    - %TREN con meta establecida del 95%.
- Valor conseguido, por ejemplo:
    - %TREU: 90%
    - %TREN: 94%

Como vemos, no se ha alcanzado la meta en ninguno de los indicadores. Las desviaciones son, respectivamente, 6% y 1%. Por lo tanto, el % de penalización, alcanzaría un 6% del importe facturado para el servicio de mantenimiento correctivo en febrero. Se descontaría de la factura presentada en marzo, previa revisión y confirmación de SPRI.