

AYUNTAMIENTO DE FRAGA

PROPUESTA DE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DEL SERVICIO DE CREACIÓN, MANTENIMIENTO Y ALOJAMIENTO DEL PORTAL WEB CORPORATIVO DEL AYUNTAMIENTO DE FRAGA

Junio de 2024

Índice

1.	Justificación	1
2.	Objeto del contrato	1
3.	Fases del proyecto	2
4.	Requisitos de diseño.....	2
5.	Requisitos funcionales	3
5.1.	Gestor de contenidos (CMS)	3
5.2.	Búsqueda e indexación de contenidos	3
5.3.	Naturaleza de los contenidos	4
5.4.	Migración de datos de la web actual	4
5.5.	Alojamiento (hosting)	4
6.	Requerimientos operacionales	5
6.1.	Requisitos de usabilidad y accesibilidad.....	5
6.2.	Seguridad	5
6.3.	SEO y analítica web	5
7.	Ejecución y gestión del proyecto	6
8.	Garantías y mantenimiento	6
9.	Plan de formación	6

1. Justificación

El Ayuntamiento de Fraga pretende mejorar su presencia en internet con el objetivo de facilitar a los ciudadanos el acceso a la información referente a los servicios y actividades municipales. El portal web municipal actual ya cumple con el propósito con el que fue creado que era la unificación de todos los portales municipales existentes en ese momento en uno corporativo, pero, el nuevo objetivo pasa por crear un centro de la información municipal que sea el núcleo de la interacción entre el ciudadano y el ayuntamiento.

2. Objeto del contrato

El objeto del proyecto es el contrato de los servicios de creación, mantenimiento y alojamiento del nuevo portal web corporativo del ayuntamiento de Fraga. Se pretende que todos los servicios necesarios para el correcto funcionamiento se incluyan en un mismo servicio evitando de esta forma la dispersión de responsabilidades en caso de problemas en el funcionamiento del mismo.

El portal web creado deberá cumplir con toda la legislación vigente relacionada con la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

El servicio ofertado deberá incluir el alojamiento y el mantenimiento del portal web durante el periodo requerido sin que sea necesario la adquisición o la contratación de servicios adicionales para el correcto funcionamiento de este. Se incluirán 20 horas anuales para trabajos de mantenimiento evolutivo del portal.

El nuevo portal web deberá disponer de un sistema que permita crear y gestionar todos los contenidos del mismo y la creación de nuevos microsites ilimitados.

En cuanto a los contenidos se revisarán y reestructurarán los contenidos actuales con el objetivo de actualizarlos y de hacerlos más accesibles mejorando su comunicación, promoción e indexación en internet (SEO).

No están dentro del ámbito de este contrato la sede electrónica, el portal de transparencia y el perfil del contratante, aunque si el establecimiento de los enlaces correspondientes desde el nuevo portal web municipal.

No es objeto de este contrato el desarrollo de una app de acceso a los contenidos municipales, pero sí que será un requerimiento obligado la correcta visualización de los contenidos del portal desde cualquier dispositivo.

Dentro del proyecto se deberá incluir lo siguiente:

- Conceptualización, diseño y desarrollo del portal web municipal.
- Migración de datos actuales previa revisión por parte de cada uno de los departamentos municipales implicados.
- Migración de noticias, eventos... históricos de los dos últimos años.
- Alojamiento del portal web municipal durante la duración del contrato.
- Ciberseguridad relacionada con el portal durante la duración del contrato.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo del portal web.
- Bolsa de 20 horas anuales para la inclusión de mejoras y nuevas funcionalidades.

3. Fases del proyecto

Las fases de desarrollo e implantación del proyecto serán las siguientes:

Estrategia web (1 mes)

Durante esta fase se pretende analizar la situación actual de la presencia en internet del Ayuntamiento de Fraga y, en base a ella, determinar cuales son los objetivos concretos del nuevo portal web.

Diseño conceptual (1 mes)

En base a los objetivos determinados en la fase de estrategia se determinará cómo se llevarán a cabo. Concretamente se definirán los prototipos de las interfases web, la estructura de las páginas y su navegación, así como el aspecto visual de la plataforma.

Desarrollo (4 meses)

En esta fase se procederá al desarrollo del portal web teniendo en cuenta todo lo concretado en la fase de diseño conceptual.

4. Requisitos de diseño

- Se deberá respetar la imagen corporativa del Ayuntamiento de Fraga en todo el diseño del nuevo portal.

- La visualización del portal deberá adaptarse al dispositivo desde el cual se está accediendo.
- El gestor de contenidos debe permitir el crecimiento de la web no solo a nivel vertical sino también en horizontal.
- El portal deberá contener un mapa web de todos los contenidos.

5. Requisitos funcionales

5.1. Gestor de contenidos (CMS)

- El gestor de contenidos ha de permitir el mantenimiento de los contenidos municipales sin conocimientos técnicos especiales.
- El producto desarrollado estará basado en los estándares de internet ampliamente utilizados, como los protocolos http y SSL (Secure Socket Layer) y el lenguaje XML, así como en otros que sean necesarios para para soporta la tecnología de servicios web como WSDL, SOAP, etc. El producto instalado deberá de cumplir con el estándar de desarrollo W3C.
- Se deberá poder compartir y visualizar los contenidos en las redes sociales.
- Los mínimos elementos y complementos que deberá de incluir el portal son los siguientes:
 - o Sistema de avisos en portada.
 - o Gestor minisites.
 - o Mapas y localización.
 - o Galerías de imágenes.
 - o Agenda.
 - o Noticias.
 - o Módulo de encuestas y formularios genéricos.
 - o Integración RSS mailchimp (newsletter)
 - o Analítica web (integración con Google Analytics)
- La web deberá permitir el multi-idioma por si el ayuntamiento decide utilizarlo.
- Se deberá poder gestionar un sistema de gestión de usuarios basado en permisos y privilegios.
- Los contenidos que se realicen a través del gestor deberán seguir un flujo de estados que como mínimo permitirá registrarlos como borrador y validarlos antes de su publicación.
- El gestor de usuarios de la solución deberá permitir recuperar la contraseña en caso de ser necesario y de forma desatendida.
- El sistema deberá permitir la creación de nuevas páginas a través de plantillas de forma intuitiva y fácil. La maquetación de estas plantillas y de cualquier sección de la web deberá ser modificable.
- El gestor deberá facilitar una visualización previa antes de la publicación de un contenido.
- Para cada contenido el gestor debe permitir el enlace o inclusión de ficheros adjuntos, información multimedia, botones de acción o otros contenidos que puedan ser de utilidad.

5.2. Búsqueda e indexación de contenidos

- El portal web deberá permitir una búsqueda avanzada a través de deferentes criterios: nombre, fecha de publicación, palabras clave, fecha de caducidad, fecha de modificación, contenido...

- El sistema deberá buscar contenidos en todo el dominio del portal, tanto en las bases de datos como en el gestor documental incluyendo contenidos dentro de archivos PDF y documentos de texto.
- La página de resultados ha de informar del total de documentos encontrados y presentarlos en formato listado paginado o bien en carga asíncrona.

5.3. Naturaleza de los contenidos

- Como mínimo el nuevo portal deberá incluir los mismos apartados de los que dispone actualmente, aunque es posible que en el periodo de puesta en marcha algunos sufran modificaciones.
- El portal deberá incluir un sistema de envío de boletines de noticias al que los ciudadanos y ciudadanas podrán inscribirse previamente a través del mismo portal. Estos boletines deberán cumplir con los estándares del Reglamento General de Protección de Datos.

5.4. Migración de datos de la web actual

Se llevará a cabo una migración parcial de contenidos desde la web actual previa selección por parte del personal de cada departamento del ayuntamiento de la información a trasladar.

En determinados apartados se migrará la información correspondiente a los dos últimos años:

- Agenda
- Noticias.

5.5. Alojamiento (hosting)

Este servicio será facilitado por la empresa contratista y estará incluido en la oferta económica presentada. Si por cualquier motivo la empresa contratista decide cambiar el alojamiento esta opción sería viable, pero sin representar coste adicional para el ayuntamiento ni parada significativa en el servicio.

Los requerimientos que deberá cumplir el alojamiento del portal web serán los siguientes:

- El hosting deberá cumplir con todo lo especificado en el ENS.
- Asistencia 24x7.
- Mínimo de 250 Gb de almacenamiento para los contenidos de la web.
- Las características del hosting deberán ser ampliadas por parte del contratista en el caso de dificultades de rendimiento en la prestación del servicio.
- Tráfico ilimitado.
- Disponibilidad mínima del 99,95% y un tiempo de respuesta medio de como máximo un segundo con 50 usuarios conectados.
- Servicio de copias de seguridad diario.
- Nivel de clasificación TIER III.
- Revisión periódica (como máximo cada tres meses) de los parámetros de seguridad incluyendo las actualizaciones del software necesarias.
- De acuerdo con el artículo 122.2 de la LCSP, la empresa contratista tendrá que informar al Ayuntamiento de la ubicación de los servidores donde se pueden alojar datos de carácter personal que les sean cedidos con motivo del contrato.
- De acuerdo con el artículo 202.1 de la LCSP, la empresa contratista estará obligada a cumplir la normativa nacional y europea de protección de datos, tal y como se especifica en el pliego de cláusulas administrativas.

6. Requerimientos operacionales

6.1. Requisitos de usabilidad y accesibilidad

- Los contenidos que se generen deberán cumplir con la normativa WAI de accesibilidad (nivel doble A) de la WCAG 2.0.
- Los contenidos deberán disponer de enlaces permanentes (permalinks). La maquetación deberá favorecer las técnicas de indexación SEO, la sindicación con las redes sociales y otros sistemas de difusión de la información.
- Los contenidos deberán poderse relacionar implícitamente (según la compartición de etiquetas o de otros metadatos semánticos) o bien explícitamente permitiendo al redactor señalar los contenidos a relacionar.
- Todas las producciones de frontoffice, páginas home, formularios... ha de cumplir los estándares de accesibilidad W3C.
- El portal web deberá poder ejecutarse en cualquier navegador y sobre cualquier dispositivo móvil.
- Ha de cumplirse el marco legal en cuanto a RGPD, Leyes de Administración Electrónica, accesibilidad a la web (WAI) y contenidos (WCAG), estándares W3C, y otras normas que sean de aplicación incluidas en la norma UNE requerida y basada en WCAG 2.0 niveles A y AA.
- La plataforma a de disponer de una interficie de comunicaciones basada en servicios web que permita la integración con otras plataformas.
- Gestión de Cookies: el portal deberá informar sobre el uso de cookies que realice.

6.2. Seguridad

- El servicio ofertado deberá incluir el certificado de seguridad necesario en cumplimiento de lo especificado en el Esquema Nacional de Seguridad de categoría media como mínimo.
- Las conexiones de acceso a la plataforma (tanto al backoffice como al frontoffice) ha de estar securizadas utilizando el protocolo SSL utilizando el certificado Wildcard facilitado por el ayuntamiento de Fraga.
- Delante de un problema de seguridad provocado por alguno de los sistemas que integren la web o delante de algún bug propio del CMS, la empresa contratista se compromete a informar sobre el estado de la reparación del mismo o la propia aplicación de parches, en un termino máximo de 48 horas. Si no existiera el parche correspondiente se trataría este tema específicamente con el departamento de informática del ayuntamiento.
- El sistema ha de disponer de un sistema de logs que permita realizar auditorías tanto del uso por parte de usuarios como del estado de la seguridad.
- Las copias de seguridad van a cargo de la empresa contratista así como su posible recuperación.

6.3. SEO y analítica web

El portal web implementado deberá cumplir, tanto el código utilizado como en las funcionalidades de administración, con todo lo necesario para facilitar el posicionamiento de sus contenidos en los distintos buscadores (SEO).

Deberá ser posible un análisis exhaustivo de los accesos realizados al portal haciendo especial hincapié en:

- URLs visitadas.

- Descargas de documentos realizadas.
- Clics sobre banners.
- Reproducciones de videos que formen parte de la web.

7. Ejecución y gestión del proyecto

El ayuntamiento configurará un equipo de trabajo habilitado para la toma de decisiones durante la ejecución del proyecto que será el principal interlocutor con la empresa contratista.

Se establecerán reuniones periódicas de seguimiento en las que como mínimo participarán los jefes de proyecto del ayuntamiento y del contratista. Antes de dar por finalizado el proyecto se deberán realizar y documentar todas las pruebas necesarias de los productos instalados.

8. Garantías y mantenimiento

El término de ejecución del proyecto se establece en 6 meses y, tras la publicación del nuevo portal, momento en el que se firmará el acta de entrega, empezará a contar el periodo de garantía que no será inferior a 24 meses. La garantía deberá dar solución a cualquier incidencia de funcionamiento o de implementación no detectada en la fase de despliegue.

Las incidencias de funcionamiento en el gestor de contenidos deberán ser atendidas antes de 12 horas laborales desde su comunicación. Si la incidencia afecta a la disponibilidad o integridad del portal web público para los ciudadanos el tiempo de resolución será de 8 horas desde su comunicación (festivos incluidos).

9. Plan de formación

Cuando ya esté avanzado el proyecto de implantación del nuevo portal y antes de su publicación se realizarán unas sesiones formativas de como mínimo 20 horas. Estas sesiones serán de dos tipos: unas dedicadas a los usuarios que deberán publicar contenidos y otras dedicadas a los administradores de la plataforma.

Fraga, a 6 de junio de 2024

Alejandro Chueca Barrios
Administrador de ACBP diseño e Implementación de Software
Empresa adjudicataria del servicio de mantenimiento informático del Ayuntamiento de Fraga