



*Excelentísimo
Ayuntamiento de Ronda*

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO
PORTAL WEB MUNICIPAL**



INDICE

| | | |
|-------------|--|-----------|
| 1 | <u>SITUACIÓN ACTUAL</u> | 4 |
| 2 | <u>OBJETO DEL CONTRATO</u> | 5 |
| 3 | <u>OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO</u> | 6 |
| 3.1. | REQUISITOS FUNCIONALES DEL PORTAL | 6 |
| 3.1.1 | FACILIDAD DE NAVEGACIÓN Y USABILIDAD | 6 |
| 3.1.2 | CONTENIDOS | 6 |
| 3.2. | REQUISITOS TÉCNICOS DEL PORTAL | 7 |
| 3.2.1 | DISEÑO. | 7 |
| 3.2.2 | USABILIDAD. | 7 |
| 3.2.3 | ACCESIBILIDAD. | 7 |
| 3.2.4 | DISEÑO RESPONSIVE. | 7 |
| 3.2.5 | ESTADÍSTICAS | 7 |
| 3.3. | CONTENIDOS DEL PORTAL | 7 |
| 3.3.1 | CABECERA | 7 |
| 3.3.2 | MENÚ PRINCIPAL | 8 |
| 3.3.3 | PIE DE PÁGINA | 9 |
| 3.3.4 | PORTADA O INICIO | 9 |
| 3.3.5 | EL ALCALDE O ALCALDESA | 9 |
| 3.3.6 | EL PLENO | 9 |
| 3.3.7 | LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL | 10 |
| 3.3.8 | ORGANIZACIÓN MUNICIPAL | 10 |
| 3.3.9 | EMPLEO | 10 |
| 3.3.10 | AGENDA DE ACTIVIDADES Y EVENTOS | 11 |
| 3.3.11 | SERVICIOS E INSTALACIONES | 11 |
| 3.3.12 | PATRIMONIO HISTÓRICO Y CULTURAL | 11 |
| 3.3.13 | MEDIOAMBIENTE | 11 |
| 3.4. | GESTOR DE CONTENIDOS | 11 |
| 3.4.1 | REQUISITOS FUNCIONALES | 11 |
| 3.4.2 | REQUISITOS TÉCNICOS | 12 |
| 3.5. | MANTENIMIENTO | 12 |
| 3.5.1 | TIPOS DE MANTENIMIENTO | 12 |
| 3.6. | ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS | 14 |
| 4 | <u>PLANIFICACIÓN DEL CONTRATO</u> | 16 |



Excelentísimo
Ayuntamiento de Ronda

| | | |
|-------------|--|-----------|
| 4.1. | ANÁLISIS Y DISEÑO | 16 |
| 4.2. | DESARROLLO | 16 |
| 4.3. | PRUEBAS DE ACEPTACIÓN | 16 |
| 4.4. | MANTENIMIENTO | 16 |
| 5 | <u>CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACION</u> | 17 |
| 5.1. | INFORMACIÓN DE BASE | 17 |
| 5.2. | CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN | 17 |
| 6 | <u>ESTRUCTURA DE LA OFERTA</u> | 18 |
| 7 | <u>CRITERIOS DE VALORACIÓN DE OFERTAS</u> | 19 |



*Excelentísimo
Ayuntamiento de Ronda*

1 SITUACIÓN ACTUAL

El Ayuntamiento de Ronda dispone actualmente de un Portal Web, bajo el dominio www.ronda.es, que se encuentra alojado en servidores externos y es gestionado exclusivamente por personal del Ayuntamiento mediante un gestor de contenidos (CMS) basado en Joomla.

Este Portal Web presenta graves carencias, como es la apariencia de una imagen municipal desactualizada, la incapacidad para adaptarse a varios tipos de dispositivos y tamaños de visualización, la dificultad para la publicación de contenidos de calidad y visualización de elementos multimedia, imposibilidad de modificación de la plantilla predeterminada y la desconexión de los perfiles del ayuntamiento en las redes sociales.

Todo lo anterior ha motivado la puesta en marcha de un expediente de licitación para el desarrollo y mantenimiento de un nuevo Portal Web Municipal que permita suplir estas carencias.



Excelentísimo
Ayuntamiento de Ronda

2 OBJETO DEL CONTRATO

El objetivo del presente expediente de contratación es el diseño, desarrollo, publicación y mantenimiento de un nuevo Portal Web Municipal, con los siguientes objetivos generales:

- Disponer de un Portal Web Municipal con diseño y funcionalidades modernas, en particular la accesibilidad desde dispositivos móviles, con independencia del sistema operativo o el navegador web.
- Mejora de los servicios al ciudadano fomentando el uso y la utilidad de las nuevas tecnologías, tales como la integración del Portal Web con redes sociales y reproducción de contenidos audiovisuales en streaming, etc
- Gestión de páginas web y contenidos de forma dinámica e intuitiva, que permita la gestión propia del mismo sin necesidad de conocimientos informáticos más que la propia herramienta de gestión, logrando mayor eficiencia en los procesos de trabajo para la gestión de la información.
- Disponer de un servicio de mantenimiento que permita mantener el Portal Web permanentemente actualizado.

Queda fuera del alcance de este contrato el alojamiento del servicio de Portal Web del ayuntamiento de Ronda. Las ofertas deberán indicar su compatibilidad con el actual servicio de alojamiento para la publicación en internet del nuevo portal web y el gestor de contenidos.



3 OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

3.1. REQUISITOS FUNCIONALES DEL PORTAL

El Portal Web Municipal del Ayuntamiento de Ronda deberá incluir los siguientes requisitos funcionales:

3.1.1 Facilidad de navegación y usabilidad

En este sentido, en la concepción y posterior desarrollo del portal se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Deberá incorporar un buscador general avanzado con los suficientes filtros para buscar por temáticas o palabras clave.
- Deberá incorporar un mapa del sitio web con la representación jerárquica de las secciones y contenidos para facilitar la navegación.
- 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.
- Permitirá la presentación estructurada de la información en las páginas web, diferenciando entre una página de inicio o portada y de secciones interiores, manteniendo siempre el mismo estilo.
- Presencia en todo momento de vínculos para regresar a la página de inicio.
- La estructura de las diferentes páginas web deberá ser práctica y sin exceso de información.
- La información fundamental de contacto, como teléfonos, direcciones, correo electrónico, debe estar en lugar visible con objeto de que el usuario no invierta demasiado tiempo en su localización
- Incorporará los elementos necesarios para que se integre con los buscadores más usados en Internet de manera que se faciliten sus búsquedas.

3.1.2 Contenidos

- Permitirá la sindicación de contenidos, basada en RSS 2.0 y en el resto estándares actuales, de páginas seleccionadas del Portal Web a diferentes agregadores.
- Permitirá la comunicación en tiempo real con las principales redes sociales, al menos Facebook y Twitter, con el objeto de visualizar la información que se publica desde los diferentes perfiles del ayuntamiento.
- Incorporará enlaces con otros sitios web del Ayuntamiento y con servicios ofrecidos por terceros (portales web de las empresas municipales, otros portales de información turística, previsiones de tiempo meteorológico, etc.)
- Permitirá la consulta y descarga desde todas las secciones, menús, submenús y elementos de documentos en diferentes formatos y elementos multimedia.



3.2. REQUISITOS TÉCNICOS DEL PORTAL

3.2.1 Diseño.

Los aspectos gráficos y de diseño del portal web serán coordinados con el equipo encargado del diseño de la imagen corporativa del Ayuntamiento, quién validará cualquier modificación o nuevas funcionalidades sobre la estructura base que el licitador ha presentado en la oferta. Hay que indicar que en caso que para la fecha de formalización del contrato no se disponga un logo apropiado del Ayuntamiento para el Portal Web Municipal, el diseño de este logo deberá ser asumido por el adjudicatario.

3.2.2 Usabilidad.

La navegación se reestructurará atendiendo al árbol de contenidos establecido en el Ayuntamiento, que podrá ser modificable desde el Gestor de Contenidos. El licitador podrá efectuar la propuesta de una nueva estructura que haga más fácil la navegación y localización de contenidos.

3.2.3 Accesibilidad.

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: Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari, Chrome

3.2.4 Diseño responsive.

El portal deberá ser compatible en su navegación, visualización y funcionalidades con dispositivos portátiles, móviles y teléfonos de última generación.

3.2.5 Estadísticas

Incorporará la posibilidad de obtener estadísticas de visitas a los distintos apartados temáticos del Portal (diarias, mensuales, etc.).

3.3. CONTENIDOS DEL PORTAL

La estructura del nuevo Portal Web deberá incorporar como mínimo los siguientes contenidos en todas sus páginas web, desde su parte superior a inferior:

3.3.1 Cabecera

La cabecera consistirá en una sección horizontal completa y contendrá:

- Un menú temático superior izquierdo, que podrá albergar un mínimo de ocho temáticas diferentes, de las cuales al inicio se definirán, al menos, Turismo, Cultura, Deportes, Policía Local y Congresos. A la misma altura, en el extremo derecho se situará la información meteorológica, que se obtendrá de un servidor específico.



Excelentísimo
Ayuntamiento de Ronda

- El logo y la imagen corporativa del ayuntamiento. A la misma altura, logos de las redes sociales con el enlace a los perfiles del ayuntamiento en las mismas.
- Una sección horizontal con varias fotografías de alta resolución de Ronda que ocuparán al menos el 40% de la vertical de la pantalla y que irán rotando con un intervalo temporal predeterminado. Estas fotografías deberán verse con total nitidez.

Los elementos de Turismo, Deportes, Policía Local y Congresos enlazarán con páginas Web externas. La página de Cultura permitirá la descarga de la Agenda Cultural.

3.3.2 Menú principal

El menú principal contendrá los siguientes submenús:

- El Ayuntamiento: que, a su vez, contendrá al menos los siguientes elementos:
 - Texto de bienvenida del alcalde o alcaldesa. Agenda del mismo.
 - El Pleno.
 - La Junta de Gobierno Local.
 - Organización municipal
 - Normativa municipal (enlace al Portal de Transparencia).
 - Economía y Presupuesto (enlace al Portal de Transparencia).
 - Perfil del Contratante (enlace al Perfil del Contratante).
 - Tablón de Edictos (Enlace el Portal de Transparencia).
 - Empleo
- La Ciudad, que, a su vez contendrá al menos los siguientes elementos:
 - Agenda de Actividades y Eventos.
 - Servicios e instalaciones (Centros de Salud y Hospitales, Biblioteca, Polideportivos, Institutos, Colegios, limpieza viaria, etc.). Incluirá el contacto (teléfono, correo electrónico) y los horarios de estos servicios. Es muy importante que se incluya la localización y visualización de los mismos en Google Maps.
 - Patrimonio Histórico y Cultural.
 - Medio Ambiente.
- Sede electrónica (enlace a la Sede Electrónica)
- Transparencia (enlace al Portal de Transparencia)

Todos los submenús y elementos del mismo deberán ser configurables, y su número se podrá ampliar o reducir desde el Gestor de Contenidos.

Cada uno de los submenús o elementos podrá contener un enlace a una página web externa o a una página interna del Portal Web Municipal, siendo configurable cualquiera de estas opciones desde el Sistema de Gestión de Contenidos. Más adelante se describen los contenidos de las páginas web internas.

La Sede Electrónica, El Tablón de Edictos, El Perfil del Contratante y el Portal de Transparencia municipales están actualmente desarrollados y operativos, por lo que caen fuera del alcance de este contrato. Desde los elementos de menú que los



nombran únicamente existirá un enlace a las páginas web correspondientes a estos servicios.

3.3.3 Pie de página

El pie de página contendrá:

- Una sección de contacto, que contendrá la dirección, teléfono y correo electrónico corporativos.
- El logo de la ciudad.
- Aviso Legal.

Además de la información común a todas las páginas web que se ha descrito en los epígrafes anteriores, el Portal Web municipal deberá contener las siguientes páginas, que deberán ser editables desde el Sistema de Gestión de Contenidos:

3.3.4 Portada o Inicio

En la Portada del Portal Web Municipal existirán los siguientes espacios:

- Actualidad. Deberán poder publicarse al menos tres noticias de la actualidad de la ciudad, con fotografías sin pérdida de nitidez. Cada noticia dispondrá al menos de una fotografía, con un texto introductorio y un enlace a una sección interior para su ampliación. Existirá el acceso a noticias que se han publicado anteriormente mediante un enlace.
- Redes Sociales. Existirá una sección con visualización a las publicaciones que se hacen desde los perfiles de Twitter y Facebook municipales.
- Agenda de Actividades y Eventos (enlace al contenido que ya aparece en el submenú La Ciudad, y que se describe más adelante).
- Existirá una sección de destacados donde se situarán las imágenes (fotografías, banners, logos) de los eventos más destacados de la localidad. Desde estas imágenes se podrá acceder a la descripción de los mismos, que podrá estar en una página web externa o en una sección interna del Portal. En esta sección se situarán las encuestas o votaciones de participación ciudadana.

Dentro del submenú “Ayuntamiento” se llegará a las siguientes páginas web internas, que también deberán ser editables desde el Sistema de Gestión de Contenidos:

3.3.5 El Alcalde o Alcaldesa

Esta página contendrá un texto breve proporcionado por el Gabinete de Alcaldía, junto a una fotografía del Alcalde o Alcaldesa, con tamaño configurable. Deberá existir la posibilidad de incluir enlaces a secciones como “CV del alcalde” y “Agenda”.

3.3.6 El Pleno

En esta página se incluirá un texto con la descripción de las competencias del Pleno, y se incluirán todos los concejales que forman parte del Pleno, con una breve información que contendrá al menos, nombre, apellidos y fotografía, grupo político al que



pertenecen, y cargos y delegaciones efectuadas. De la misma forma, se incluirá un enlace a las Actas del Pleno, que se encuentran publicadas en el Portal de Transparencia Municipal.

3.3.7 La Junta de Gobierno Local

En esta página se incluirá un texto con la descripción de las competencias de La Junta de Gobierno Local, y se incluirán todos los concejales que forman parte de la misma, con una breve información que contendrá al menos, nombre, apellidos y fotografía y cargos, y delegaciones efectuadas. Se incluirá un enlace a los Acuerdos de la Junta de Gobierno Local, que se encuentran situados en el Portal de Transparencia Municipal.

3.3.8 Organización municipal

Se creará una página con un directorio de enlaces a todas las delegaciones creadas por la alcaldía. Este directorio será editable, de forma que estas delegaciones puedan modificarse, ser suprimidas o añadir unas nuevas en cada cambio de Corporación. **Cada enlace llevará a una página propia de cada delegación municipal**, que contendrá una cabecera con el titular de la misma, fotografía, nombre, apellidos, cargo y datos de contacto (correo electrónico, dirección, teléfono, enlace a página web, etc.). En la página existirá una breve descripción de las funciones de esa delegación.

3.3.9 Empleo

Esta página dispondrá de un Menú con cuatro elementos, que llevarán a las siguientes subpáginas:

- 1) Oferta de Empleo Público, en esta subpágina se podrá publicar la Oferta de Empleo Público por anualidades.
- 2) Convocatorias de Empleo Temporal, donde se podrán publicar en formato de una tabla todas las convocatorias de concursos y oposiciones para la provisión temporal de plazas, con las siguientes columnas:
 - Denominación de la plaza.
 - Código del puesto
 - Grupo/escala.
 - Año de la Oferta de Empleo Público.
 - Fecha de publicación.
 - Documentación pública disponible para su descarga (bases, modelo de solicitud, listas provisionales, definitivas, etc).
- 3) Convocatorias de Empleo Indefinido, el formato será idéntico a 2), pero aquí se publicarán las plazas que se cubran de forma definitiva.
- 4) Provisión de puestos, es parecido a 2) y 3), pero se usará para los puestos que se cubran por personal funcionario de esta u otra administración, por lo que en la tabla en vez de la “Denominación de la plaza” se indicará “Denominación del puesto”.



Excelentísimo
Ayuntamiento de Ronda

Dentro del submenú “La Ciudad” se desarrollarán las siguientes páginas, editables desde el Sistema de Gestión de Contenidos:

3.3.10 Agenda de Actividades y Eventos

La Agenda de Actividades y Eventos se presentará en la Portada como un calendario mensual donde aparecerán marcados los días en que existirá un evento en la ciudad. El ciudadano podrá seleccionar este calendario y cambiar mes y año, para ver la fecha de eventos futuros. Desde este calendario se accederá a la página de Actividades y Eventos donde se publicarán todos los eventos del mes en curso, con información de su localización, contacto, horarios e imagen descriptiva.

3.3.11 Servicios e instalaciones

En esta página se describirán todos los servicios públicos disponibles en Ronda para los ciudadanos, que aparecerán publicados bajo diferentes temáticas: Atención a la Ciudadanía, Salud, Educación, Cultura, Deportes, Seguridad, Transportes, Turismo, etc. etc. Cada servicio contará con una breve descripción, ubicación, contactos y horarios. Todos ellos ofrecerán la posibilidad de ser localizados a través de Google Maps.

3.3.12 Patrimonio histórico y cultural

Se publicará un breve texto introductorio donde se indicará el patrimonio histórico de Ronda, así como los monumentos más emblemáticos y las fiestas y eventos culturales de mayor repercusión. Este texto incluirá fotografías y enlaces a páginas externas especializadas. Este contenido será suministrado por el ayuntamiento.

3.3.13 Medioambiente

Se publicará un breve texto introductorio donde de indicará la riqueza medioambiental del municipio, la comarca y su entorno, con referencias a los Parques Naturales, la Serranía y los Montes de Propios. Este contenido será suministrado por el ayuntamiento.

La distribución de los contenidos descrita en todas las páginas anteriores es orientativa, el licitador puede presentar una distribución alternativa de los contenidos como parte de su oferta.

3.4. GESTOR DE CONTENIDOS

El Sistema de Gestión de Contenidos será una aplicación Web, alojada en el mismo entorno que el Portal Web, pero a la que sólo tendrán acceso los usuarios municipales designados para gestionar el Portal.

Características que se requieren para este Sistema de Gestión de Contenidos:

3.4.1 Requisitos Funcionales

- Proporcionará una gestión fácil e intuitiva de los contenidos y servicios albergados con la que se podrán controlar todos los aspectos del Portal,



específicamente posibilitará la edición de los contenidos de las noticias, menús, submenús, elementos de menú, enlaces y páginas web internas.

- Permitirá la división de tareas entre usuarios con distintas capacidades de acción. Para ello, proporcionará un administrador de perfiles que permita la creación de usuarios y perfiles con diferentes capacidades de acción.
- Las actuaciones de redacción, edición, publicación y administración se reflejarán en el Portal en tiempo real. Existirá un sistema de versionado de contenidos y la edición de textos enriquecidos será tipo WYSIWYG y existirá la opción de pre visualización.
- Permitirá el desarrollo de plantillas y elementos asociados.
- Permitirá la posibilidad de definir ciclos de vida del contenido: debe permitir el establecimiento de fechas de validez y expiración de los contenidos.
- Dispondrá de utilidades que faciliten el trabajo de edición.
- Permitirá realizar las modificaciones que sean necesarias para mantener la accesibilidad a la información facilitando el acceso a personas discapacitadas.
- Permitirá la publicación de los tipos de archivos más extendidos.
- Creación de enlaces con las Aplicaciones Corporativas u otras fuentes de contenidos web.

3.4.2 Requisitos Técnicos

- Administración de usuarios, con jerarquía y definición de roles y permisos. Se deberá poder otorgar permisos a usuarios en función de los contenidos de la página web que se gestionen. Se debe poder incluir un rol de validador de contenidos, que será el autorizado para la publicación.
- Utilizará estándares tecnológicos, que permitan separar los datos contenidos del aspecto con el que se muestran, permitiendo mostrar los contenidos con diseños distintos y en distintos formatos para una misma información creando tan solo diferentes plantillas y hojas de estilo (de visualización e impresión)
- Facilitará la integración de los contenidos con los buscadores más usados en Internet de manera que se faciliten las búsquedas.

3.5. MANTENIMIENTO

El servicio de mantenimiento, tanto en mano de obra como software será aplicable a todos los sistemas contemplados en el objeto del contrato, según los siguientes requisitos técnicos:

3.5.1 Tipos de Mantenimiento

El adjudicatario acometerá dos tipos de Mantenimientos de los sistemas instalados, los cuales se indican a continuación y se describen detalladamente:

- **Mantenimiento adaptativo**
El mantenimiento adaptativo será asumido por el servicio técnico del contratista, y consistirá en realizar los cambios que sean necesarios en el Sistema de Gestor



de Contenidos para adaptarlo a nuevos requisitos tecnológicos, así como a cualquier cambio legislativo o de organización interna del Ayuntamiento.

Su propósito será mantener el Sistema de Gestión de Contenidos siempre actualizado frente a cambios de naturaleza externa. El mantenimiento adaptativo incluirá específicamente las siguientes tareas:

- o Instalación y configuración de parches y nuevas versiones de la aplicación o de cualquiera de sus componentes.
- o Modificaciones de la aplicación o de cualquiera de sus componentes o plantillas para adaptarse a los cambios legislativos, ya sea a iniciativa del adjudicatario 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 Ronda para su verificación. No se realizará ninguna actuación sin la aprobación previa de los servicios técnicos municipales.

- **Mantenimiento correctivo**

El mantenimiento correctivo será asumido por el adjudicatario, durante todo el periodo de vigencia del Contrato.

Este tipo de mantenimiento tratará la corrección de las distintas anomalías en el funcionamiento del Sistema de Gestión de Contenidos, así como de las consultas que se realicen por parte de los usuarios, cuando éstas se presenten, y no de una forma planificada.

El Ayuntamiento de Ronda designará al encargado de avisar al contratista de las diferentes incidencias y consultas. Se contemplarán varias fases del mantenimiento correctivo:

- 1) Comunicación de una incidencia o consulta: una vez detectado un problema en el funcionamiento de la aplicación, el personal designado por el Ayuntamiento de Ronda se pondrá en contacto con el equipo técnico del contratista utilizando el protocolo acordado para ello, y detallará la incidencia, describiendo sus síntomas y añadiendo toda la información que pudiera ser de ayuda para su resolución.
- 2) Asignación de un técnico: el contratista designará a un técnico especialista para la atención de la incidencia recibida.
- 3) Análisis y diagnóstico: el técnico especialista responsable de la incidencia se encargará de recabar toda la información relacionada con la misma, poniéndose en contacto de nuevo, si es necesario, con el personal del Ayuntamiento de Ronda. Partiendo de esta información, el técnico realizará un diagnóstico del problema.
- 4) Propuesta de solución: una vez diagnosticado el problema, el técnico especialista dará una respuesta a la consulta o propondrá al personal del Ayuntamiento de Ronda una solución al problema, detallando en este caso todos los aspectos técnicos y las implicaciones para la operativa municipal.



Excelentísimo
Ayuntamiento de Ronda

La solución propuesta deberá ser aprobada por el personal del Ayuntamiento de Ronda.

- 5) Implantación de la solución: tras la aprobación de la solución propuesta, el técnico especialista procederá a la implantación de la misma.
- 6) Documentación de la incidencia: Una vez se haya resuelto el problema, el técnico especialista remitirá un informe en el que se detallará la incidencia detectada, los efectos provocados por la misma, el tiempo empleado en su resolución y los trabajos realizados para lograr devolver el servicio a su correcto funcionamiento.

3.6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS

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. La atención de incidencias se efectuará atendiendo siempre al protocolo establecido por el Ayuntamiento de Ronda y priorizando el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios.

Para aquellas incidencias no resueltas dentro del límite temporal acordado en los Niveles de Servicios detallados a continuación, la empresa adjudicataria deberá solucionarlas en el menor tiempo posible, independientemente del entorno donde se haya producido la misma.

Se definen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicios:

Niveles de criticidad de las incidencias

- **Incidencias de criticidad alta:** se manifiestan de alguna o varias de las maneras siguientes:

- Parada total del Sistema de Gestión de Contenidos.
- Mal funcionamiento del Sistema de Gestión de Contenidos que impida la actualización de los contenidos o la descarga de los documentos.

Se estima un tiempo máximo de resolución de **4 horas laborables** para una incidencia de criticidad alta.

- **Incidencias de criticidad media:** se manifiestan de alguna o varias de las maneras siguientes:

- Error en el funcionamiento de alguna de las opciones de los menús del Sistema de Gestión de los Contenidos, que no impida la actualización de los contenidos o la descarga de documentos.
- Consultas de los usuarios.

Se exigen los siguientes tiempos de respuesta y resolución:

- Tiempo máximo de respuesta: 1 hora.
- Tiempo máximo de resolución: 2 días laborables.



Excelentísimo
Ayuntamiento de Ronda

- **Incidencias de criticidad baja:** serán aquellas solicitudes de mantenimiento adaptativo planificadas y acordadas con los servicios municipales.
Se exigen los siguientes tiempos de respuesta y resolución:
 - Tiempo máximo de respuesta: 1 hora.
 - Tiempo de resolución: el acordado con los servicios municipales.

Se considera el tiempo de respuesta al tiempo transcurrido desde la comunicación de una incidencia al contratista hasta la asignación de la misma a un técnico especialista.

Se considera el tiempo de resolución al tiempo transcurrido desde la comunicación de una incidencia al contratista hasta la resolución de la misma.

Se definen además los siguientes **indicadores de nivel de servicios**:

- Porcentaje de resolución de peticiones dentro del plazo $\geq 80\%$.
- Porcentaje de consultas/incidencias reabiertas $\leq 3\%$
- Porcentaje de incidencias abiertas con antigüedad mayor o igual a 5 días $\leq 3\%$

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

El no cumplimiento por parte del 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 penalización económica o resolución del contrato.

La cuantía de las penalizaciones por incumplimiento en el nivel de servicios será proporcional a la gravedad de la incidencia, según la tabla siguiente:

| Nivel de criticidad | Penalización por incumplimiento del nivel de servicios |
|---------------------------------|---|
| Incidencias de criticidad alta | 1,5 % del precio del contrato. |
| Incidencias de criticidad media | 1 % del precio del contrato |
| Incidencias de criticidad baja | 0,5 % del precio del contrato |



Excelentísimo
Ayuntamiento de Ronda

4 PLANIFICACIÓN DEL CONTRATO

4.1. ANÁLISIS Y DISEÑO

Una vez formalizado el contrato, se comenzará con la **fase de análisis y diseño** del Portal Web, durante la cual se trabajará de manera conjunta con los responsables municipales hasta finalizar esta fase con **la entrega de una maqueta impresa del Portal Web**, que permitirá comprobar todos los aspectos visuales del diseño. Tras la aceptación de este entregable por el ayuntamiento se procederá a una certificación parcial del contrato.

4.2. DESARROLLO

Tras la fase de análisis, diseño, se comenzará con el **desarrollo** del Portal Web. En esta fase se traducirá la maqueta entregada en la fase anterior a lenguajes web y se le dotará de todas las funcionalidades previstas de navegación, usabilidad, accesibilidad y Gestión de Contenidos concluyendo con un Portal Web donde además se incluirán todos los contenidos especificados en el epígrafe 3.3 del presente Pliego. Como parte de esta fase se deberán elaborar y entregar también los manuales para la administración y uso del Gestor de Contenidos.

Esta fase finalizará con la entrega del Portal Web funcional completo, junto con toda la documentación necesaria para su administración y uso.

Las fases de análisis, diseño y desarrollo del portal Web Municipal no deberán exceder de los **cuatro meses desde la formalización del contrato.**

4.3. PRUEBAS DE ACEPTACIÓN

Una vez finalizado el desarrollo, se procederá a la realización de **pruebas de aceptación** por parte del personal municipal. En estas pruebas se comprobará si el funcionamiento y los contenidos del Portal Web corresponden a lo especificado en el presente pliego y a las instrucciones transmitidas durante las fases anteriores por los responsables municipales. En caso de no superar las pruebas, el personal municipal requerirá al adjudicatario las correcciones que se estimen necesarias. **El plazo para la realización de las pruebas de aceptación no deberá exceder de un mes.**

En caso de superar las pruebas de aceptación, se procederá a la firma del **Acta de Aceptación del nuevo Portal Web Municipal** y a su publicación en el servicio de alojamiento. El Acta de Aceptación servirá como certificado de la finalización de los trabajos de desarrollo.

4.4. MANTENIMIENTO

A partir de la firma del Acta de Aceptación comenzará la fase de **mantenimiento**, según lo especificado en el epígrafe 3.5, hasta completar una duración total de **48 meses.**



Excelentísimo
Ayuntamiento de Ronda

5 CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACION

5.1. INFORMACIÓN DE BASE

Cualquier información más detallada sobre las materias objeto del presente trabajo o el entorno tecnológico, que pueda ser necesaria para la elaboración de las ofertas, deberá solicitarse al Ayuntamiento de Ronda.

5.2. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, del Ayuntamiento de Ronda.

El adjudicatario quedará expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Con carácter opcional, se podrá exigir el cumplimiento de las normas o disposiciones particulares que por la naturaleza o competencia del centro directivo pudieran serle de aplicación.

El contratista quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente de Protección de Datos de Carácter Personal.



Excelentísimo
Ayuntamiento de Ronda

6 ESTRUCTURA DE LA OFERTA

Cada licitador presentará una memoria técnica del trabajo a realizar donde incluirá, al menos:

- 1) Descripción detallada del diseño gráfico propuesto para el Portal Web, especificando los datos relativos a la usabilidad, accesibilidad y el diseño responsive.
- 2) Descripción de los contenidos ofertados, especificando aquellos detalles y contenidos adicionales no exigidos previamente por el presente pliego.
- 3) Descripción muy detallada de las funcionalidades que aporta del Sistema de Gestión de Contenidos para la edición y publicación de la información.
- 4) Indicación del horario de atención de averías y el protocolo de mantenimiento al que se compromete en caso de resultar adjudicatario.

Además de esta memoria técnica, cada licitador deberá presentar una propuesta económica desglosada donde se diferencien los importes correspondientes a las fases de análisis, diseño y desarrollo del Portal Web municipal y los importes correspondientes a la fase de mantenimiento del mismo, por anualidades.



Excelentísimo
Ayuntamiento de Ronda

7 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE OFERTAS

La mejor relación calidad-precio se evaluará con arreglo a los siguientes criterios:

- a) **Criterios cualitativos**, que puntuarán **50 puntos** en total, y se basarán en la evaluación de la memoria técnica presentada.
- b) **Criterios económicos (50 puntos)**, que corresponderá a la valoración de la proposición económica completa con el siguiente método: se asignará la puntuación máxima a la proposición más baja, y el resto de las proposiciones, se puntuarán en proporción inversa a aquella, según la siguiente fórmula: $P = PM \times OMB / O$, donde P es la puntuación de cada proposición, PM es la puntuación máxima, OMB la cantidad a que asciende la proposición más baja y O es la proposición a puntuar.