



AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID

SECRETARÍA EJECUTIVA DEL ÁREA DE CULTURA, COMERCIO Y TURISMO

ÁREA DE CULTURA, COMERCIO Y TURISMO

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE  
Y MANTENIMIENTO DEL PORTAL WEB  
INFO.VALLADOLID.ES Y SUB-PORTALES  
DEPENDIENTES**



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>OBJETO DEL CONTRATO</b> .....	<b>4</b>
<b>ALCANCE DEL SERVICIO</b> .....	<b>4</b>
<b>ENTORNO TECNOLÓGICO</b> .....	<b>5</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</b> .....	<b>6</b>
MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA HARDWARE Y SOFTWARE.....	6
MANTENIMIENTO DE TODOS LOS SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES DESARROLLADAS.....	8
INCORPORACIÓN DE NUEVAS FUNCIONALIDADES .....	10
SOPORTE A USUARIOS .....	11
FORMACIÓN A USUARIOS.....	12
SERVICIO DE ALOJAMIENTO O HOSTING .....	12
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE CONTENIDOS.....	13
<b>CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b> .....	<b>14</b>
MEDIOS HUMANOS .....	14
MEDIOS MATERIALES .....	15
NIVELES DE SERVICIO .....	15
PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO.....	16
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS</b> .....	<b>17</b>
<b>GARANTÍA</b> .....	<b>17</b>
<b>PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b> .....	<b>18</b>
<b>SUBCONTRATACIONES</b> .....	<b>18</b>
<b>CONTENIDO DE LA MEMORIA TÉCNICA</b> .....	<b>18</b>
<b>TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS Y DEL SERVICIO</b> .....	<b>19</b>
<b>PROPIEDAD INTELECTUAL</b> .....	<b>19</b>
<b>CONFIDENCIALIDAD</b> .....	<b>19</b>
<b>PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL</b> .....	<b>20</b>



## INTRODUCCIÓN

El 20 de diciembre de 2010 el Ayuntamiento de Valladolid, a través del Área de Comercio, Cultura y Turismo (en adelante, el Área), puso en marcha un portal Web que aglutinaba toda la oferta cultural y turística de la ciudad.

Este portal Web alberga una gran cantidad de información, con casi cuatro millones de páginas visitadas desde su puesta en funcionamiento. La Web es administrada y manejada por los diferentes usuarios administradores y colaboradores del portal, los cuales están agrupados en diferentes roles con distintos niveles de acceso al portal Web.

En el año 2011 el Ayuntamiento de Valladolid, a través de la Fundación Municipal de Cultura (en adelante FMC), se puso en marcha un sub-portal web dependiente del portal anterior para publicar toda la información generada en el Laboratorio de las Artes de Valladolid (LAVA), con la dirección [info.valladolid.es/LAVA](http://info.valladolid.es/LAVA). Para el correcto posicionamiento y funcionalidad del portal en el año 2012 el Área se encarga de trasladar este portal al servidor donde se encuentra alojado el portal web principal, quedando este incluido dentro del servicio de alojamiento.

En el año 2012 el Ayuntamiento de Valladolid, a través del Centro de Publicaciones y programas de promoción del Libro, dependiente de esta área, se pone en marcha un blog como sub-portal web dependiente del portal principal con información sobre actividades relacionadas con libro y literatura que tienen lugar en la ciudad, con la dirección [info.valladolid.es/ensutinta](http://info.valladolid.es/ensutinta).

En el año 2014 el Área amplía la infraestructura de contenidos ofertados a través de su portal con las siguientes iniciativas:

- El blog de Cultura y Turismo que anteriormente estaba dentro de los blog institucionales del Ayuntamiento de Valladolid es trasladado al servidor, para ello se crea un nuevo blog dependiente del portal principal con la dirección [info.valladolid.es/blog](http://info.valladolid.es/blog) y se incorporan parte de los contenidos del blog anterior.
- Aprovechando la XV edición del festival de Teatro y Artes de Calle, se abre al público bajo el dominio de [info.valladolid.es](http://info.valladolid.es) una nueva web del TAC con funcionalidades y servicios mejorados respecto de la web anterior.
- Se abre el portal para disponer del dossier promocional del concurso nacional de pinchos y tapas y el concurso internacional de escuelas de cocina, también bajo el dominio de [info.valladolid.es](http://info.valladolid.es). La dirección es [info.valladolid.es/dossierpatrocinocnp](http://info.valladolid.es/dossierpatrocinocnp)



- Se publica una app para dispositivos con Sistema Operativo Android, para mostrar los eventos de la agenda cultural y turística de la ciudad gestionados desde [info.valladolid.es](http://info.valladolid.es).

## OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato son los servicios necesarios de soporte y mantenimiento para garantizar la correcta operación del portal Web ***info.valladolid.es*** y los sub-portales dependientes, mediante la prestación por parte del adjudicatario de un servicio integral que garantice:

- El correcto funcionamiento de la infraestructura hardware y software sobre la que está desplegado los portales Web relacionados en la introducción:
  - [www.info.valladolid.es](http://www.info.valladolid.es)
  - [www.info.valladolid.es/LAVA](http://www.info.valladolid.es/LAVA)
  - [www.info.valladolid.es/ensutinta](http://www.info.valladolid.es/ensutinta)
  - [www.info.valladolid.es/blog](http://www.info.valladolid.es/blog)
  - [www.info.valladolid.es/TAC](http://www.info.valladolid.es/TAC)
  - [www.info.valladolid.es/dossierpatrocinio](http://www.info.valladolid.es/dossierpatrocinio)
- El mantenimiento operativo de todos los servicios y funcionalidades construidos sobre la infraestructura anterior para almacenar, gestionar y publicar los contenidos del portal Web principal y sub-portales, entre los que se encuentran:
  - Una aplicación J2EE cuyo objetivo es gestionar diferentes aspectos de los contenidos a publicar en el portal [info.valladolid.es](http://info.valladolid.es).
  - La app Android para la consulta de los eventos turísticos y culturales de la ciudad.
  - Los servicios web que dan soporte a los cajeros informativos repartidos por la ciudad.
- Actualización de servicios y funcionalidades de acuerdo a nuevas necesidades requeridas por el Área.
- El mantenimiento de los contenidos de forma adecuada a su diseño estructural que mejoren su posicionamiento y consulta.

## ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio demandado por el Área a través del presente Pliego de Prescripciones Técnicas comprende el conjunto de actividades necesarias para cumplir los objetivos descritos en el apartado anterior y garantizar el correcto funcionamiento del portal Web ***info.valladolid.es***, los sub-portales y servicios dependientes, durante el periodo de duración del contrato, expuesto en el apartado correspondiente de este pliego.



Entre estas actividades a realizar por el contratista estarán los siguientes:

- Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura hardware y software de los portales Web, detallado en el apartado “Entorno tecnológico” del presente pliego.
- Mantenimiento evolutivo del software de los portales Web, realizándose todas las actualizaciones necesarias del software utilizado para el correcto funcionamiento del sistema y adecuación del mismo a nuevos requisitos.
- Mantenimiento correctivo de todos los servicios y funcionalidades desarrolladas sobre el portal Web principal y sub-portales.
- Mantenimiento evolutivo del portal Web, que garantice la incorporación al portal Web de nuevas funcionalidades que den respuesta a nuevas necesidades del Área. Mantenimiento evolutivo de los sub-portales dependientes del portal web. Incorporación de nuevos sub-portales.
- Soporte a los usuarios administradores y colaboradores del portal Web.
- Formación a los usuarios administradores y colaboradores del portal Web en cualquier ámbito relacionado con el portal Web, ya sea funcional o técnico.
- Garantía del funcionamiento ininterrumpido del portal según los niveles de servicio exigidos en el presente pliego y restablecimiento del servicio en caso de indisponibilidad.
- Servicio de hosting o alojamiento de los portales web.
- Mantenimiento de contenidos de los portales verificando que la información sobre cultura y turismo de la ciudad esté presente y de forma correcta en todos los portales.

## ENTORNO TECNOLÓGICO

Actualmente los portales Web *del Área* se sustentan sobre la siguiente arquitectura y entorno tecnológico:

Hardware:

- Servidor HP ProLiant DL120 G6 X3430 1P 2GB-U SATA, 4LFF de 6 puertos, conexión en frío, 400 W, PS (490931-421)
- Dos discos duros de 2 Tb Western Digital con una velocidad de transferencia de ~120MB/s y una velocidad de acceso por caché: ~7,5GB/s
- Controladora RAID v8.20.60.00 HP Smart Array B110i SATA RAID v1.34
- BIOS ProLiant DL120 G6 y ProLiant BIOS O26
- Red 14e4:165b NetXtreme BCM5723 Gigabit Ethernet PCIe
- Acceso remoto.
- 4 GB de memoria física y 8 GB de memoria en alquiler para un total de 12 GB de memoria RAM.



## Software

- Sistema Operativo: Debian GNU/Linux 5.0
- Servidor Web/aplicaciones: Apache/Tomcat 6
- Sistema Gestor de Bases de Datos: MySQL 5
- Gestor de Portales y contenidos. Liferay 5.2.3
- Gestor de contenidos Word Press 3.2
- Gestor Documental: Alfresco Community 3.3
- Servicios de gestión de contenidos mediante Portlets basados en la especificación JSR 168 y JSR 286
- Aplicación específica desarrollada a medida para la gestión de los eventos de la Agenda y otras funcionalidades, con tecnología J2EE 1.4, Struts 1.3.10, Ajax, CSS y JSP.
- Gestor de contenidos Joomla
- Aplicación móvil desarrollada para Android.
- Mailchimp para envío de newsletters (entorno web).

Entre los servicios a ofrecer por el contratista estará el mantenimiento de la infraestructura anterior, la obligación de emprender las acciones preventivas oportunas para evitar incidencias que puedan afectar a la operación del portal, y la realización de las actividades necesarias para minimizar el impacto de incidencias sobre la operativa del portal.

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

En este apartado se describen las actividades a realizar por el adjudicatario para garantizar la provisión del servicio requerido por el Área. El adjudicatario deberá proponer su oferta como un servicio integral que asegure el cumplimiento de los objetivos mencionados. Además, se deberá poner a disposición del Área un servicio centralizado de recogida de incidencias y solicitudes de tareas relacionadas con la administración del portal Web. Este servicio regularizará y normalizará las comunicaciones entre el Área y el adjudicatario.

### *Mantenimiento de la infraestructura hardware y software*

Actualmente el portal Web y sub-portales están alojados en un servidor dedicado, sito en un centro de alojamiento de Valladolid. El contratista deberá realizar el mantenimiento y operación de la infraestructura software alojada en dicho servidor, y suministrar el servicio de alojamiento en el centro actual o en cualquier otro que crea oportuno pero siempre manteniendo, al menos, las mismas prestaciones actuales. El



adjudicatario será responsable de la subcontratación de los servicios de alojamiento. Será el responsable de velar por el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio contratados con el proveedor de alojamiento, y de realizar informes de rendimiento periódicos que serán entregados al Área.

Además, el adjudicatario deberá de incluir en la oferta de mantenimiento el establecimiento de un entorno de desarrollo y otro de pre-producción en sus instalaciones, éste último con acceso abierto al personal del Área para permitir hacer pruebas de sistema ante nuevos desarrollos o modificaciones en el portal Web.

Ambos entornos deberán ser idénticos, respecto de su infraestructura tecnológica, al entorno de producción para garantizar la compatibilidad de las modificaciones realizadas. El adjudicatario deberá responsabilizarse de mantener en el entorno de preproducción un conjunto de datos representativos que faciliten las labores de pruebas.

El adjudicatario será responsable de establecer el flujo de promociones entre entornos de los cambios realizados sobre los portales.

También está incluido dentro de los servicios ofertados por el adjudicatario, la actualización del software del portal y sub-portales, realizando el adecuado control de versiones. Estas actualizaciones se realizarán acordes a las necesidades de evolución del portal y sub-portales.

Para el cumplimiento de este servicio los licitadores deberán incluir en la oferta económica el número de horas al año incluidas en el contrato, esta cantidad no podrá ser inferior a 185 horas/año.

**No se incluirá en la Memoria Técnica el número de horas/año ofertadas, esta información formará parte de la Oferta Económica. Su inclusión en la Memoria Técnica será motivo de desestimación de la oferta y su exclusión del proceso de selección.**

**Se valorará mejoras en la oferta sobre el hardware y el software actual. Las mejoras en el hardware utilizado deben indicar claramente que elementos o capacidades son ampliados y estos pueden ser por incorporación de elementos físicos o por alquiler de los mismos, en este último caso el precio de alquiler debe estar cubierto por la cantidad ofertada durante la duración total de contrato y se deberá indicar las cantidades que corresponden a ese alquiler. Las mejoras en el software deben indicar los aspectos sobre los que se mejora y la repercusión en los portales. En ambos casos todos los procesos de actualización de hardware, software y contenidos requeridos para implantar las mejoras correrán por cuenta del adjudicatario, sin que suponga ninguna repercusión económica en el Área.**



## ***Mantenimiento de todos los servicios y funcionalidades desarrolladas***

---

Durante el periodo de vigencia del contrato, el adjudicatario deberá realizar todos aquellos trabajos de mantenimiento correctivo sobre las funcionalidades y los desarrollos realizados sobre los portales Web, así como los relativos a la gestión de contenidos cuando se consideren necesarios. La gestión de usuarios y perfiles definidos tanto en el gestor de contenidos como en el gestor documental también será responsabilidad del adjudicatario.

Entre las funcionalidades y desarrollos que el adjudicatario tendrá que mantener estarán:

- Aplicación de Agenda. Es una aplicación a medida para la gestión de los eventos de la Agenda y otras funcionalidades, desarrollada con J2EE 1.4, Struts 1.3.10, Ajax, CSS y JSP y con una base de datos MySQL independiente de la base de datos del gestor de portales y del gestor documental. Esta aplicación permite informar de una serie de atributos a los eventos de agenda del portal Web, y gestionar datos maestros relativos a los diferentes contenidos almacenados en el portal.
- App publicada en Google Play para dispositivos con Sistema Operativo Android, que muestra los eventos destacados y la agenda cultural y turística de la ciudad de Valladolid. Se conecta con el gestor de contenidos del portal info.valladolid.es mediante un servicio web que expone los contenidos a publicar. Ofrece funcionalidades de conexión con el calendario del dispositivo y de compartición de contenidos mediante las aplicaciones instaladas en el teléfono a tal efecto (WathsApp, Facebook, Twiter, Email).
- Portlets específicos. Existen en la actualidad alrededor de 84 portlets desplegados en producción, encargados de gestionar multitud de comportamientos y presentaciones de los contenidos alojados en el portal.
- Roles y Usuarios. Se han definido 34 roles diferentes sobre los usuarios que administran y colaboran en la gestión de los contenidos. Existen unos 300 usuarios que utilizan el sistema para alimentar y gestionar contenidos. Durante la duración del contrato el adjudicatario realizará una revisión de los usuarios definidos eliminando los que ya no colaboren en el portal.
- Temas y hojas de estilo. La infraestructura a mantener en este sentido se basa en dos temas que engloban todas las características del diseño, basado en aproximadamente 100 hojas de estilo de mayor o menor complejidad. El adjudicatario deberá resolver cualquier incidencia relacionada con el aspecto visual del portal en los navegadores más habituales del mercado.
- Layouts (plantillas). Existen actualmente 40 layouts diferentes empleados para la organización y distribución de los contenidos en las páginas del portal Web principal. El adjudicatario deberá garantizar el correcto funcionamiento de dichos layouts, realizando las correcciones necesarias ante incidencias que se produzcan en ellos.
- Webscript de Alfresco para la comunicación entre el gestor de contenidos y el gestor documental.



- Estructura de nodos en el gestor documental, que facilita la organización de los documentos relacionados desde el portal Web.
- Blog del portal principal, creado como sub-portal del dominio principal. Se aloja bajo el dominio [info.valladolid.com/blog](http://info.valladolid.com/blog) y presenta las siguientes características:
  - Realizado sobre WordPress. Utiliza el mismo servidor Web que el portal principal.
  - Utiliza la misma instancia que la base de datos principal, soportando en un esquema diferenciado la infraestructura de WordPress.
- Sub portal dependiente del dominio principal, y que publicita las actividades del Laboratorio de las Artes (LAVA). Este sub portal se aloja bajo el dominio [info.valladolid.com/lava](http://info.valladolid.com/lava), y presenta las siguientes características:
  - Realizado sobre WordPress. Utiliza el mismo servidor Web que el portal principal.
  - Utiliza la misma instancia que la base de datos principal, soportando en un esquema diferenciado la infraestructura de WordPress.
- Sub portal dependiente del dominio principal, y que publicita las actividades relacionadas con Libro y Literatura. Este sub portal se aloja bajo el dominio [info.valladolid.com/ensutinta](http://info.valladolid.com/ensutinta), y presenta las siguientes características:
  - Realizado sobre WordPress. Utiliza el mismo servidor Web que el portal principal.
  - Utiliza la misma instancia que la base de datos principal, soportando en un esquema diferenciado la infraestructura de WordPress.
- Sub portal dependiente del dominio principal, y que publicita las actividades del TAC (Teatro y artes de calle de Valladolid). Este sub portal se aloja bajo el dominio [info.valladolid.com/TAC](http://info.valladolid.com/TAC), y presenta las siguientes características:
  - Integrado en la misma comunidad de Liferay que [info.valladolid.com](http://info.valladolid.com), pero con un look&feel específico. Utiliza el mismo servidor Web que el portal principal.
  - Utiliza la misma instancia que la base de datos principal.
- Sub portal dependiente del dominio principal, con la información sobre patrocinios del CNP (Concurso Nacional del Pinchos de Valladolid). Este sub portal se aloja bajo el dominio [info.valladolid.com/dossierpatrocinioocnp](http://info.valladolid.com/dossierpatrocinioocnp), y presenta las siguientes características:
  - Realizado sobre Joomla. Utiliza el mismo servidor Web que el portal principal.
  - Utiliza la misma instancia que la base de datos principal, soportando en un esquema diferenciado la infraestructura de Joomla.
- Cualquier otro sub-portal que se instale o se aloje en la infraestructura actual o en la infraestructura proporcionada por el servicio de alojamiento.

Periódicamente, el adjudicatario deberá entregar al área un informe de seguimiento que recoja los siguientes aspectos:

- Los hechos relevantes acaecidos en el periodo de tiempo transcurrido desde el informe anterior, relacionados con la prestación del servicio.



- El estado de las incidencias tratadas en el periodo, indicando las que han sido solucionadas y las que permanecen abiertas.
- Los riesgos detectados durante el periodo y las acciones correctoras propuestas.
- Los indicadores del nivel de servicio.

Para la realización de este mantenimiento y otros indicados en este pliego, la empresa adjudicataria destinará personal con experiencia en desarrollos en el gestor de contenidos del portal principal Liferay de al menos 2 años y desarrollos en el gestor de contenidos Word press de al menos 1 año.

Para el cumplimiento de este servicio los licitadores deberán incluir en la oferta económica el número de horas al año incluidas en el contrato, esta cantidad no podrá ser inferior a 630 horas/año. El jefe de proyecto avisará previamente al Área del tiempo necesario para el tratamiento de una incidencia debida a este mantenimiento, en caso de que esta no esté calificada como urgente, en este caso el aviso de las horas dedicadas podrá ser comunicado una vez solucionada la incidencia.

**No se incluirá en la Memoria Técnica el número de horas/año ofertadas, esta información formará parte de la Oferta Económica. Su inclusión en la Memoria Técnica será motivo de desestimación de la oferta y su exclusión del proceso de selección.**

### ***Incorporación de nuevas funcionalidades***

---

Durante la vigencia del contrato, pueden surgir nuevas necesidades que requieran para su satisfacción la modificación de alguna funcionalidad existente o el desarrollo e implementación de una nueva. Como ejemplo de necesidades que pueden producirse, estarían:

- Inclusión de nuevos layouts para dar soporte a nuevos tipos de contenidos.
- Construcción de nuevos portlets que den respuesta a necesidades concretas.
- Desarrollo de aplicaciones o ampliación de la aplicación J2EE existente para aumentar la capacidad de gestión del portal por parte del Área.
- Desarrollo de nuevos interfaces de comunicación con otras fuentes de información, como otras webs del Ayuntamiento.
- Desarrollo de nuevos interfaces de comunicación con otros sistemas de publicación de contenidos, como los quioscos informativos repartidos por la ciudad.
- Desarrollo de interfaces de comunicación con redes sociales.
- Desarrollo de soluciones de movilidad: adaptación de los portales a móviles y otros dispositivos portátiles usando diseños responsivos, adaptación de los portales para ser mostrados en pantallas táctiles y desarrollo de aplicaciones para móviles y tabletas.
- Desarrollos de nuevas funcionalidades en los sub-portales.
- Incorporación de nuevos sub-portales.



Los licitadores deberán incluir en la Memoria Técnica la metodología y el plan de proyecto que emplearán para atender las necesidades de implementación de nuevas funcionalidades sobre el portal Web, indicando las fases, actividades y tareas a acometer, y los entregables que proporcionará al Área en cada una de las fases. Podrán incluir un plan de proyecto tipo basándose en el desarrollo de una nueva funcionalidad a implementar mediante un portlet en el portal.

Todas las nuevas funcionalidades que supongan nuevos desarrollos o modificación de los existentes, serán gestionadas según el plan de proyecto presentado por el adjudicatario, que deberá identificar al menos las siguientes fases:

- Análisis, plan de pruebas y diseño de la solución.
- Construcción y pruebas en desarrollo.
- Despliegue en pre-producción y pruebas.
- Despliegue en producción.

Para el cumplimiento de este servicio los licitadores deberán incluir en la oferta económica el número de horas al año incluidas en el contrato, esta cantidad no podrá ser inferior a 240 horas/año. Previo a la realización de nuevos desarrollos la empresa adjudicataria informará sobre el número de horas necesarias para la construcción de la nueva funcionalidad y no se procederá a su desarrollo y despliegue sin la aprobación por los técnicos responsables del Área.

**No se incluirá en la Memoria Técnica el número de horas/año ofertadas, esta información formará parte de la Oferta Económica. Su inclusión en la Memoria Técnica será motivo de desestimación de la oferta y su exclusión del proceso de selección.**

En el cómputo de horas con cargo a las horas ofertadas solo se tendrán en cuenta el tiempo dedicado al **diseño y construcción** de nuevas funcionalidades para los portales o el tiempo dedicado a la incorporación de nuevos sub-portales en el sistema.

**Se valorará como mejora el desarrollo de alguna solución de movilidad, o desarrollos sobre la aplicación existente, sin cargo al número de horas al año incluidas en el contrato para cubrir este servicio.**

### ***Soporte a usuarios***

---

El adjudicatario deberá prestar a los empleados del Área relacionados con el proyecto, el asesoramiento necesario relacionado con la explotación, administración y supervisión del portal Web y sub-portales.

El licitador deberá incluir en su Memoria Técnica los medios técnicos y humanos ofertados para ofrecer este soporte, detallando los canales de comunicación que el licitador pone a disposición del Área para facilitar el contacto y el reporte de las peticiones de los usuarios relacionados con el servicio.



**El personal no se identificará en la oferta ni en el contrato con datos personales, sino por referencia al puesto de trabajo y/o funciones.**

El licitador deberá proponer una categorización básica de las incidencias de servicio basadas en la criticidad y urgencia expresada por el Área, asignando en función de ello la prioridad adecuada para garantizar la resolución de la incidencia.

**Se valorarán mejoras sobre el soporte a usuarios. Se tendrán en cuenta mejoras en este punto por la inclusión de formación a los técnicos del Área. Se deberá indicar sobre qué materias de formación se incluyen en la oferta.**

### ***Formación a usuarios***

---

El adjudicatario deberá comprometerse a ofrecer formación a los usuarios del portal, también llamados colaboradores en este pliego, en cualquiera de los ámbitos relacionados con la operación del mismo. Para ello, el licitador deberá especificar en su Memoria Técnica un plan de formación específico, indicando las instalaciones y los medios materiales que pone a disposición del Área para la realización de las sesiones formativas necesarias a lo largo de la duración del contrato.

Los formadores deberán ser aquellos técnicos que formen parte del equipo de proyecto del adjudicatario.

**Se valorarán mejoras sobre la formación a los usuarios. Se deberá indicar sobre qué materias de formación se incluyen en la oferta.**

### ***Servicio de alojamiento o hosting***

---

El adjudicatario deberá cubrir el servicio de alojamiento del servidor donde residen el portal web y los sub-portales, bien directamente o a través de un proveedor de alojamiento. Deberá proveer como mínimo el servicio cumpliendo los siguientes requisitos:

- El nivel de servicio debe garantizar los niveles actuales.
- El servicio debe ser ininterrumpido, solo podrán realizarse paradas programadas para actualizaciones debidas al propio servicio de mantenimiento y que deberán ser comunicadas y autorizadas previamente.
- Entorno debidamente securizado y dimensionado en términos tanto físicos como lógicos.
- Copias de seguridad y replicado de servidores que permita un servicio 24x7.
- Dimensión del servicio de acuerdo al flujo de demanda indicado anteriormente. Adecuación de este dimensionado en función de nuevos requerimientos de servicio.
- Servicio de correo electrónico: en este servicio estará incluido un mínimo de 10 cuentas, con posibilidad de envío de al menos 5.000 mensajes diarios y espacio



de almacenamiento de al menos 500 MG por cuenta. Es obligatorio mantener las actuales cuentas de correo del dominio @info.valladolid.es.

El servicio de alojamiento se proveerá de acuerdo a los niveles actuales, pudiendo ser necesaria su ampliación durante la duración del contrato. El adjudicatario proporcionará este servicio cubriendo los niveles actuales y cualquier necesidad de ampliación por mejora en la infraestructura hardware y software de los portales.

En caso de ser necesaria la migración a otro proveedor de alojamiento, el servicio de migración debe estar cubierto por el adjudicatario y no repercutirá ningún coste en el Área. Deberá indicarse un plan de migración que asegure el funcionamiento de los portales durante el tiempo necesario de migración.

**Se valorarán mejoras sobre el servicio de alojamiento.**

### ***Servicio de mantenimiento de contenidos***

---

El adjudicatario deberá cubrir el servicio de mantenimiento de los contenidos de los portales de forma adecuada a su diseño estructural que mejoren su posicionamiento y consulta.

El servicio incluye tareas de altas y modificaciones de contenidos, gestión de destacados y publicación de contenidos relacionados con la cultura y el turismo de la ciudad en otros medios de comunicación 2.0. También realizará tareas de envío de información periódica a usuarios de los portales. El servicio también incluye asistencia a los colaboradores del portal en las tareas de incorporación de contenidos.

El personal designado para la realización de este mantenimiento mantendrá reuniones periódicas con el personal del Ayuntamiento de Valladolid responsable de la información mostrada en las páginas que permitan revisar y mantener la información correctamente actualizada y proponiendo mejoras sobre la misma. El lugar de celebración de las reuniones será en dependencias municipales o el acordado con el personal municipal.

El tiempo mínimo estimado de dedicación para la realización de este servicio es de 35 horas semanales. **Para la realización de este servicio el adjudicatario asignará profesionales con la titulación de periodista con la experiencia en este tipo de trabajos de al menos 1 año. Se tendrá en cuenta conocimiento y experiencia en el uso del software utilizado como gestores de contenidos de los portales web y newsletters, además de conocimiento en cualquier otro software relacionado con este mantenimiento.**

**No se incluirá en la Memoria Técnica el número de horas/semana ofertadas, esta información formará parte de la Oferta Económica. Su inclusión en la Memoria Técnica será motivo de desestimación de la oferta y su exclusión del proceso de selección.**



## CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A continuación se exponen las condiciones mínimas que el Área considera imprescindibles para la ejecución del trabajo objeto del presente contrato.

### *Medios humanos*

---

Los licitadores deberán incluir en sus respectivas ofertas el equipo técnico, identificando los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo y adjuntando el perfil profesional de cada uno de ellos.

**Este personal no se identificará en la oferta ni en el contrato con datos personales, sino por referencia al puesto de trabajo y/o funciones.**

El equipo de personas que se incorporará al proyecto una vez formalizado el contrato para la prestación del servicio descrito en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta. Éste equipo de personas estará integrado por un número adecuado de personas para llevar a cabo las tareas descritas en esta memoria.

Para todos los perfiles se exigirá experiencia en proyectos con la misma tecnología que la que es objeto del contrato descrita en el punto ENTORNO TECNOLÓGICO (Software) de al menos 3 años.

El jefe de proyecto del adjudicatario será el encargado de la coordinación de los equipos de trabajo y actuará de interlocutor con los responsables designados por el Área. La persona designada como jefe de proyecto deber tener una experiencia en proyectos similares de al menos 3 años.

**El Área se reserva el derecho a realizar entrevistas personales al equipo del adjudicatario con motivo de comprobar que el nivel de conocimientos es el adecuado a las exigencias del proyecto.**

Los licitadores presentarán un documento con la denominación “Plan Social de Ejecución del Contrato” en el que analicen y realicen propuestas concretas en la ejecución del contrato en relación con los aspectos siguientes:

- Nueva contratación de personas con dificultades de acceso al mercado laboral, sin que ello implique el despido o reducción de jornada de otro personal integrado previamente en la plantilla de la empresa.
- Programa de estabilidad en el empleo de los trabajadores que ejecuten materialmente el contrato.
- Medidas específicas de formación de los trabajadores directamente relacionados con la ejecución del contrato.
- Plan de igualdad efectiva en el trabajo de hombres y mujeres implicado en la ejecución del contrato.
- Plan de conciliación de la vida laboral y familiar del personal que ejecute el contrato.



- En el caso de subcontratación, propuesta de realizarla con empresas de economía social (cooperativas SSL, empresas de inserción y centros especiales de empleo), autónomos y/o micropymes.

### ***Medios materiales***

---

El licitador deberá incluir en la oferta una relación de los medios materiales que aporta para hacerse cargo de la prestación del servicio.

Todos los servicios se realizarán en las dependencias del adjudicatario. En caso de que el mantenimiento requiera la asistencia personal de técnicos en las dependencias municipales todos los gastos correrán por cuenta del adjudicatario.

### ***Niveles de servicio***

---

El licitador deberá incluir en la oferta una propuesta que detalle las actividades e indicadores de servicio que conforman los acuerdos de nivel de servicio (ANS) que oferta, identificando aquellos niveles mínimos garantizados y aquellos que el adjudicatario considera como mejoras en el nivel de servicio respecto de los mínimos ofertados, las mejoras sobre los tiempos en los niveles de servicio solo formarán parte de la oferta económica.

El licitador deberá proporcionar al menos unos niveles de servicio que garanticen un soporte de emergencia 24x7 que dé respuesta a los problemas críticos que afecten a la operación de los portales Web. En relación a este servicio deberán incluir en la Memoria Técnica indicadores relacionados con el cumplimiento de las categorizaciones de incidencias, según se describe en el capítulo de soporte a usuarios.

La monitorización de los ANS será responsabilidad del adjudicatario y deberá realizar los informes de seguimiento pertinentes según el modelo de comunicación propuesto en su Memoria Técnica.

Sobre los niveles de servicio se deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

1. Tiempo máximo de respuesta ante incidencias en la infraestructura hardware y software de los portales web y sobre el alojamiento es de 15 minutos y el tiempo máximo de resolución 2 horas. Todas las incidencias en este apartado tendrán la consideración de graves. El horario de atención y resolución de incidencias es 24x7.
2. Tiempo máximo de respuesta ante incidencias en los servicios y funcionalidades de los portales web será de 5 horas y el tiempo máximo de resolución de 24 horas. En caso de incidencias graves que afecten sobre todo a la visualización de los contenidos de los portales, el tiempo máximo de respuesta es de 30 minutos y el tiempo máximo de resolución es de 12 horas.



3. En el caso de nuevos desarrollos el tiempo máximo de respuesta es de 24 horas y el tiempo de resolución se fijará en función de la complejidad del desarrollo a realizar.
4. La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Área un teléfono de soporte ante emergencias 24x7.
5. La empresa adjudicataria pondrá los medios necesarios donde reportar la incidencias y peticiones de mantenimiento. Como mínimo se dispondrá de un correo electrónico y de un teléfono de soporte a usuarios.
6. La detección de incidencias será tanto por parte del cliente como por parte del adjudicatario. Estos últimos como parte de los servicios preventivos realizados sobre la infraestructura y alojamiento de los portales.
7. El horario mínimo de atención de las incidencias no graves y peticiones de mantenimiento es de 7 horas diarias de lunes a viernes. La memoria técnica incluirá el horario de atención al cliente.

***No se incluirá en la Memoria Técnica los tiempos máximos de respuesta y resolución de las incidencias y peticiones ofertados, esta información formará parte de la Oferta Económica. Su inclusión en la Memoria Técnica será motivo de desestimación de la oferta y su exclusión del proceso de selección.***

Se valorarán mejoras en los niveles de servicio. Se tendrán en cuenta mejoras en la forma de comunicación y atención a las incidencias y sobre el horario de atención a las mismas. Se valorará también mejoras en los medios de detección de incidencias en la infraestructura y alojamiento de los portales.

### ***Puesta en marcha del servicio***

---

La empresa adjudicataria deberá tomar el control de los sistemas a gestionar y estar en condiciones de ofrecer el mantenimiento, la asistencia y las mejoras desde la firma del contrato. Esta condición será considerada esencial en el contrato.

La empresa adjudicataria deberá ofrecer el servicio de alojamiento del portal desde el mismo día de la firma del contrato, ya que se requiere que los portales web estén disponibles ininterrumpidamente. La empresa adjudicataria deberá ofrecer el resto de los servicios de mantenimiento en el menor tiempo posibles, respondiendo ante las incidencias en el tiempo indicado u ofertado, incluyendo contenidos en los portales, disponer de un entorno de pruebas y de preproducción, etc.

El licitador indicará en su propuesta un cronograma de la puesta en marcha sin indicación de los tiempos concretos, solo por referencias a las actividades a realizar durante la puesta en marcha.



El licitador deberá indicar en su propuesta los requerimientos para la puesta en marcha del mantenimiento que necesiten por parte del Ayuntamiento de Valladolid.

La puesta en marcha total deberá realizarse en el menor tiempo posible y no siendo superior a 10 días naturales desde su adjudicación.

***No se incluirá en la Memoria Técnica el tiempo de puesta en marcha del servicio, esta información formará parte de la Oferta Económica. Su inclusión en la Memoria Técnica será motivo de desestimación de la oferta y su exclusión del proceso de selección.***

## SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El licitador deberá incluir en su Memoria Técnica un plan de seguimiento y control de los trabajos que garantice la colaboración del personal del Área con el personal del adjudicatario. El comité de seguimiento del servicio se constituirá al inicio del proyecto, según la propuesta del licitador, y tendrá como objetivo el seguimiento y revisión continua de los aspectos relevantes de la ejecución del servicio. Esta revisión del servicio se realizará en las reuniones de seguimiento fijadas según el plan de comunicación propuesto por el licitador en su Memoria Técnica, y en ellas participarán todos los miembros del comité.

Para facilitar el trabajo del comité de seguimiento, el adjudicatario debe comprometerse a facilitar al Área toda la información y documentación generada a efectos de poder realizar un correcto seguimiento de la ejecución de los trabajos.

La facturación tendrá carácter mensual, para lo cual el adjudicatario remitirá un informe en el que se reflejen los trabajos realizados y las horas dedicadas para los diferentes conceptos de mantenimiento indicados en el pliego.

## GARANTÍA

Todos los trabajos realizados por el adjudicatario que supongan nuevos desarrollos o actualizaciones de software, tendrán una garantía mínima de 6 meses. La garantía consistirá en solucionar cualquier tipo de error producido en las tareas de mantenimiento, independientemente del tipo que sea. El tiempo dedicado a la solución de errores no tienen cargo alguno al número de horas ofertado tanto en el mantenimiento para incorporación de nuevas funcionalidades, ni en las estimadas en servicio de mantenimiento de contenidos



No se incluirá en la Memoria Técnica el tiempo de garantía ofertado, esta información formará parte de la Oferta Económica. Su inclusión en la Memoria Técnica será motivo de desestimación de la oferta y su exclusión del proceso de selección.

## PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El contrato tendrá una duración de DOS AÑOS a contar a partir de la fecha de la firma del contrato, pero nunca antes del 5 de noviembre de 2014. El contrato se podrá prorrogar por otro año más siempre que exista acuerdo entre las partes.

El adjudicatario deberá prestar el servicio propuesto al Área desde el primer día del comienzo de los trabajos.

## SUBCONTRATACIONES

En caso de necesidad la subcontratación por motivos de eficiencia, el adjudicatario deberá comunicar al Área la identidad del subcontratista que pretenda subcontratar, indicando la razón social del subcontratista, clasificación que ostente, en su caso, en los grupos y subgrupos relacionados con los correspondientes servicios. El adjudicatario deberá presentar un informe con el objeto del trabajo y detalle de las partes a subcontratar. El Área deberá dar su aprobación de forma expresa y por escrito a la subcontratación.

Los subcontratistas quedarán obligados sólo ante el contratista, que asumirá la responsabilidad de la ejecución del contrato frente al Área, con arreglo estricto al Pliego y a los términos del Contrato.

## CONTENIDO DE LA MEMORIA TÉCNICA

Según lo indicado en apartados anteriores, la Memoria Técnica deberá contener al menos la siguiente documentación:

- Índice de la documentación presentada
- Detalle de los aspectos funcionales y técnicos que den cumplimiento a los objetivos marcados en el presente pliego.
- Plan de Trabajo para la incorporación de las nuevas funcionalidades.
- Plan de soporte a usuarios.



- Plan de formación a usuarios y colaboradores.
- Servicio de alojamiento.
- Servicio de mantenimiento de contenidos.
- Recursos humanos ofertados.
- Recursos materiales.
- Plan de comunicación.
- Niveles de servicio.
- Mejoras, detallando separadamente las propuesta de mejora para
  - Mejoras en el hardware actual.
  - Mejoras en el software actual.
  - Mejoras en el desarrollo de soluciones de movilidad.
  - Mejoras en el soporte a usuarios.
  - Mejoras en la formación de colaboradores.
  - Mejoras en el alojamiento.
  - Mejoras en los niveles de servicio.
- Modelo de control y seguimiento del proyecto.

## TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS Y DEL SERVICIO

Durante el transcurso del contrato el adjudicatario se compromete a facilitar a las personas designadas por el Área toda la información y documentación que éstas soliciten con el objetivo de conseguir un conocimiento profundo de los desarrollos de los trabajos y de las técnicas, métodos y herramientas necesarias para su ejecución.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a garantizar la correcta finalización de los servicios al Área, evitando cualquier acción que interrumpa o entorpezca la correcta operativa de los portales Web una vez finalizado el contrato.

## PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los trabajos, documentos, ficheros, programas, etc., realizados como consecuencia de la ejecución del contrato, serán propiedad del Área. Cualquier uso posterior a la finalización del contrato por parte del adjudicatario deberá ser expresamente autorizado por el Área.

## CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario estará obligado a guardar confidencialidad sobre información, datos, documentos, tareas, actividades y conocimientos que se deriven de la ejecución del



servicio de mantenimiento del portal Web, durante el tiempo de duración del contrato y con posterioridad a su finalización.

## PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El adjudicatario queda expresamente obligado a cumplir con la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, manteniendo 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.

El adjudicatario únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones del Ayuntamiento de Valladolid y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del Contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Una vez cumplida la prestación contractual, el adjudicatario deberá destruir o devolver al Ayuntamiento de Valladolid los datos de carácter personal en los que haya realizado algún tratamiento en ejecución del Contrato, así como cualquier soporte o documentos en los que consten dichos datos.

Asimismo el adjudicatario quedará obligado al secreto profesional respecto de los datos y al deber de guardarlos convenientemente, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar su relación con el Ayuntamiento de Valladolid.



**FIRMA DEL PPT : Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento del portal web de cultura y turismo info.valladolid.es y subportales dependientes.**

El PPT redactado por quien suscribe el presente informe para el contrato de referencia, define con precisión el objeto del contrato y el alcance de las prestaciones que lo integra, y ha sido elaborado teniendo en cuentas las reglas establecidas en el artículo 117 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, sin que contenga ninguna estipulación que pueda suponer una restricción a la competencia efectiva en el mercado para los productos y/o servicios descritos.

Valladolid, a 28 de agosto de 2014

La técnica de la Secretaría Ejecutiva del Área de Cultura, Comercio y Turismo

Fdo.: Ana Isabel Boillos Rubio (firmado digitalmente)



Ayuntamiento de  
**Valladolid**

## Resumen de Firmas

Pág.1/1

Título:Pliego de Prescripciones Técnicas Contrato  
Mantenimiento portales web