



DIPUTACIÓ
D E
CASTELLÓ

SEPAM

PLIEGO TÉCNICO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE PORTALES WEB MUNICIPALES (PARA EL PERIODO 2019-2020)

Indice

1. Antecedentes.....	3
2. Objeto del contrato.....	4
3. Asesoramiento y asistencia.....	4
4. Dinamización.....	6
5. Repositorio centralizado de información (RCI).....	8
6. Cuadro de mando.....	9
7. Características técnicas.....	10
7.1 Acerca de los gestores de contenidos.....	10
7.2 Instalación de la plataforma.....	10
7.3 Capa de datos.....	10
8. Gestión de usuarios.....	10
9. Dirección y seguimiento.....	11
10. Garantías de nivel de servicios.....	11
11. Acerca de las lenguas.....	12
12. Requerimiento para aclaraciones relativas al servicio ofertado.....	13
13. Propiedad de los trabajos.....	13
14. Más información sobre el proyecto PWM.....	14

1. Antecedentes

La definición de competencias provinciales establecidas en la Ley 7/1985 a partir de su modificación por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, introduce una innovación esencial en relación con la implantación de la Administración Electrónica en los municipios, al atribuir a las diputaciones provinciales, en la nueva redacción dada al artículo 36 de la Ley reguladora de las Bases de Régimen Local, la competencia sobre la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los Municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión y la competencia para la prestación de los servicios de Administración Electrónica en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes.

La Diputación Provincial, en virtud de Resolución de la Presidencia de fecha 14 de marzo de 2007, aprobó la convocatoria y bases del Proyecto de Asistencia a Entidades Locales de la Provincia de Castellón sobre la implantación de un portal web oficial.

Así mismo, el 30 de abril de 2013, la Diputación Provincial aprobó la convocatoria y bases del Plan Provincial de Modernización Administrativa dirigido a Entidades Locales de la Provincia de menos de 5.000 habitantes, el cual tiene como objetivo ampliar los servicios que se estaba prestando en materia de administración electrónica, asistiendo a las Entidades Locales de la Provincia de Castellón en los trabajos de implantación de un gestor de expedientes integrado con una base de datos de expedientes administrativos; de forma que se de solución a la organización documental en formato electrónico de toda la gestión administrativa del ayuntamiento.

Entre las actuaciones concretas que se han llevado a cabo en este plan están:

1. La ampliación del servicio de Bases de Datos Jurídicas
2. Implantación de un nuevo Registro de entradas/salidas
3. Implantación de un gestor de expedientes
4. Implantación de un portafirmas electrónico
5. Ampliación del catálogo de trámites electrónicos

En abril de 2015, la Diputación Provincial puso en marcha una aplicación móvil para las Entidades Locales adheridas al proyecto mencionado anteriormente.

2. Objeto del contrato

El presente pliego tiene por objeto la contratación de los trabajos de asesoramiento, asistencia y dinamización de la publicación de contenidos electrónicos en los portales web municipales de las EELL, pertenecientes al proyecto 'Portal Web Municipal', en adelante PWM, de la Diputación de Castellón.

3. Asesoramiento y asistencia

A continuación se enumeran las condiciones del servicio de asesoramiento y asistencia:

1. Asesoramiento y asistencia en la publicación de cualquier tipo de contenido que contemple la herramienta de gestión de contenidos. En referencia al formato de los contenidos a publicar, en general, se priorizarán los formatos abiertos sobre el resto de formatos existentes.

2. Se pondrá a disposición del personal del soporte técnico de la empresa adjudicataria, un software de gestión de incidencias.

3. Tanto desde las EELL como desde el SEPAM y como método general de actuación, ante cualquier duda o incidencia originada, se dirigirán al sistema de gestión de incidencias para dar de alta la petición, siendo la empresa adjudicataria la que a partir de ese momento, se encargará de resolver dicha solicitud. A su vez, Las personas que han dado de alta las peticiones, podrán realizar el seguimiento de sus solicitudes a través de este sistema. Este sistema de información estará instalado en el CPD de la Diputación de Castellón.

4. El sistema de gestión de incidencias constituirá una “base de conocimiento” que será consultada ante cada nuevo evento, o bien con fines estadísticos o históricos. De esta forma se extiende el conjunto de conocimientos sobre la resolución de incidencias a la totalidad del equipo de soporte técnico, haciéndolo independiente de su composición individual.

5. El sistema de gestión de incidencias también servirá como repositorio de documentación, donde se almacenará toda la documentación técnica que se genere en el presente contrato y que sea de interés tanto para la Diputación Provincial como para la empresa adjudicataria.

6. Desde el SEPAM también se recibirá asesoramiento y asistencia técnica

por parte de la empresa adjudicataria en aspectos técnicos relacionados con las infraestructuras, migración de versiones, nuevas funcionalidades, rendimiento de los sistemas, etc.

7. Además de forma alternativa a lo mencionado en el punto anterior y como método excepcional, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de las EELL un número de teléfono y una cuenta de correo electrónico.

8. En el caso de imposibilidad por parte del personal de las EELL para publicar los contenidos, estos deberán ser publicados directamente por el equipo de soporte técnico de la empresa adjudicataria, previa comunicación por parte de la Entidad Local.

9. Durante la vigencia del contrato podrán adherirse nuevas Entidades Locales, según las bases de la convocatoria mencionada en el punto 2.

10. Se deberá monitorizar el comportamiento de los PWM.

11. Siempre que surja la necesidad de cambiar la versión del gestor de contenidos o el propio gestor de contenidos debido a condicionantes técnicos o funcionales, el adjudicatario deberá asumir las tareas de dicha migración. Para ello, se presentará un plan de migración tanto a versiones futuras como a otros gestores de contenidos.

12. El adjudicatario llevará a cabo las actualizaciones o parcheado de módulos, en caso de vulnerabilidades publicadas en la web oficial del gestor de contenidos.

13. Los PWM deben ser responsivos y tener compatibilidad con los navegadores Web más extendidos (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome y Safari), pero con la posibilidad de adaptarlo a dispositivos especiales (discapacitados).

14. En la oferta se presentarán 3 propuestas alternativas de nuevos diseños para los PWM. Estas tres propuestas responderán a los siguientes principios:

- a) Minimalista
- b) Usable
- c) Accesible
- d) Participativa
- e) Integrada en redes sociales

Estos nuevos diseños, si la dirección del proyecto así lo considera, se deberán implementar en el gestor de contenidos Drupal versión 8.

15. Actualmente se dispone de 10 diseños alternativos de portales web

municipales.

16. Elaboración de banners, logotipos y carteles personalizados.

En las nuevas solicitudes se proveerán los logotipos de las Entidades Locales, iconos, carteles y banners que sean necesarios para un correcto diseño estético del PWM.

Todos los logotipos, iconos, carteles y banners que se utilicen en los distintos sitios web, se subirán a un repositorio de software con el objeto de que pueda haber un reaprovechamiento de los mismos.

17. Implementación de métodos alternativos de acceso a los PWM

Al método de acceso actual, mediante usuario y contraseña, por parte de los usuarios responsables de los PWM, se deberán implementar los siguientes métodos alternativos:

a) Acceso mediante certificado digital (deberá reconocer al menos los certificados emitidos por la ACCV y Dni electrónico)

Esta acreditación a través de certificado digital se autenticará frente al Active Directory de la Diputación de Castellón.

b) Acceso mediante usuario y contraseña del Active Directory.

4. Dinamización

Con este contrato se pretende dinamizar el uso del Portal Municipal por parte de las Entidades Locales, teniendo el adjudicatario que realizar las acciones necesarias encaminadas a:

1. Aumentar su uso.

2. Incorporación de al menos 3 nuevas funcionalidades de interés para los usuarios al año, previo acuerdo por parte de la dirección de los trabajos.

3. Cumplir con las normativas vigentes en cada momento relacionadas con las obligaciones de publicación de contenidos.

4. Cumplir con la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

El adjudicatario velará por el cumplimiento de la normativa de protección de datos en los Portales Web Municipales de las Entidades Locales, asesorando en su caso a los Responsables del tratamiento.

5. Cumplir con las normativas de accesibilidad y fomentar su uso.

Los Portales Web Municipales se deberán adaptar a las siguientes

normativas sobre accesibilidad:

- a) Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- b) Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público
- c) Norma "EN 301 549 V2.1.2 (2018-08). Requisitos de accesibilidad para los productos y servicios de las TIC"

En un plazo no superior a 12 meses desde la formalización del contrato, todos los portales deberán estar adaptados a las normas anteriores, de obligado cumplimiento para todas las Administraciones Públicas.

6. Intercambiar experiencias entre distintas Entidades Locales.

7. Fomentar el uso de las principales redes sociales.

8. Aumentar la calidad de la presencia en internet por parte de las Entidades Locales y su interacción con los ciudadanos.

9. Animación de los actores principales.

10. Analizar cuáles son las incidencias más comunes con propuesta de solución asociada y confeccionar una lista periódica (F.A.Q.), de forma trimestral, con estas incidencias. Esta información se publicará en el repositorio de documentos del sistema de gestión de incidencias y en la web del proyecto.

11. Actualización de contenidos dedicados a la formación.

Actualmente el SEPAM dispone de material para impartir cursos de formación sobre las materias objeto del contrato. Cuando surja un cambio que requiera actualizar los contenidos de dicha formación, estos deberán actualizarse por parte del adjudicatario, sin embargo las tareas de formación con los responsables técnicos de las Entidades Locales, se realizarán por parte del personal del SEPAM.

12. Google Analytics

La empresa adjudicataria deberá dinamizar el uso de Google Analytics entre las Entidades Locales adheridas al proyecto PWM.

Antes de 6 meses desde la formalización del contrato, todas las Entidades Locales adheridas al proyecto deberán disponer y estar informadas sobre el uso de Google Analytics.

5. Repositorio centralizado de información (RCI)

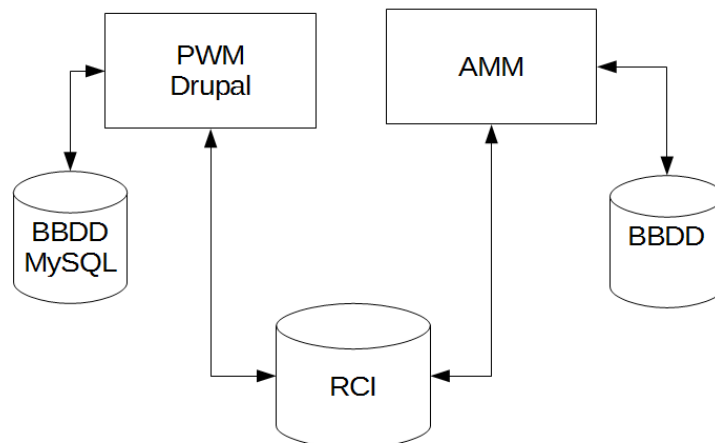
Toda publicación de información que realice una Entidad Local deberá replicarse en una base de datos centralizada, denominada Repositorio Central de Información, en adelante RCI.

El RCI es independiente del gestor de contenidos que de soporte a los portales web municipales.

Los objetivos del uso del RCI son principalmente:

- Reutilizar la información por parte de los portales web municipales, aplicaciones móviles y cualquier otro sistema de información que lo requiera.
- Explotar dicha información a través de un cuadro de mando que permita conocer el grado de utilización de los recursos.
- Servir de apoyo documental para futuras migraciones de versiones o a plataformas diferentes.

Cualquier funcionalidad de publicación de contenidos actual y futura que incorporen tanto los portales web municipales como las aplicaciones móviles y que sea susceptible de reaprovechamiento, será implementada y replicada en el RCI.



Será responsabilidad del adjudicatario mantener dicha base de datos y establecer los mecanismos necesarios para que tanto el portal web municipal como la aplicación móvil de los Ayuntamientos, repliquen contenidos al RCI, los cuales, a partir de ese momento, estarán disponibles para su reutilización por parte de terceros. Para ello, el adjudicatario mantendrá la capa de servicios web que permite alimentar y consultar la información alojada en el RCI.

Las publicaciones que deban replicarse en el RCI, lo harán al mismo tiempo que se publiquen en sus respectivas aplicaciones.

Por ejemplo, todas las noticias que se publiquen en los portales web municipales se almacenan en el RCI. A su vez, el apartado 'Noticias' de la aplicación móvil de una Entidad Local en cuestión, enlaza con el RCI y muestra las noticias en el dispositivo móvil. En sentido inverso, puede existir cierta información publicada por una Entidad Local a través de la aplicación móvil que deba replicarse en el RCI y que sea susceptible a través de este, de mostrarse en el portal web municipal de dicha Entidad.

El RCI reside en el Centro de Proceso de Datos de la Diputación de Castellón.

Los licitadores, en su oferta, deberán presentar una propuesta técnica de mantenimiento y mejora del RCI.

6. Cuadro de mando

Se mantendrá un cuadro de mando existente para uso exclusivo de la dirección del proyecto, el cual es accesible a través de un navegador web, mediante el cual se analiza el grado de utilización de los PWM de las Entidades Locales, a través del estudio de varios indicadores relevantes.

La información a analizar se extrae de la existente en el RCI.

Este cuadro de mando es de manejo fácil e intuitivo, el cual permite elaborar informes en pdf, csv, odt, etc.

Los licitadores, en su oferta, deberán presentar una propuesta técnica de mantenimiento y mejora del cuadro de mando.

7. Características técnicas

A continuación se exponen una serie de características técnicas relacionadas con el gestor de contenidos objeto de la contratación.

7.1 Acerca de los gestores de contenidos

La Diputación de Castellón usa como herramienta tecnológica para la gestión de los contenidos de las Entidades Locales adheridas al proyecto PWM, el software denominado DRUPAL versión 8, solución basada en licencia GPL.

En el caso de que exista un cambio en la herramientas de gestión de contenidos mencionadas en el transcurso del presente contrato, el resto de condiciones del contrato permanecerán inalterables.

7.2 Instalación de la plataforma

Todo el software necesario para dar este servicio está alojado en el CPD de la Diputación de Castellón.

7.3 Capa de datos

La capa de datos utilizada actualmente en el gestor de los Portales Municipales es MySQL .

8. Gestión de usuarios

La gestión de usuarios estará centralizada en el SEPAM. Todas las peticiones se realizarán siguiendo los modelos de solicitud existentes, los cuales serán enviados a través del software de gestión de incidencias a las personas responsables del SEPAM.

9. Dirección y seguimiento

La dirección de los trabajos se llevará a cabo por el Jefe de la Sección de Informática Municipal de la Diputación de Castellón.

Se realizarán reuniones periódicas de seguimiento con el adjudicatario, sin sobrepasar en ningún caso los dos meses, basadas en la planificación e hitos del proyecto, con el objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de dichos objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas, en las que participarán como mínimo las siguientes personas:

1. El Jefe de la Sección de Informática Municipal.
2. Un técnico de la Sección de Informática Municipal.
3. El responsable del contrato de la empresa adjudicataria.
4. El responsable técnico de la empresa adjudicataria.
5. El Diputado y/o Jefe del Servicio, en caso de que así se requiera en el orden del día por el tipo de materia a tratar.

10. Garantías de nivel de servicios

Uno de los principales objetivos del presente contrato es dar asistencia a las Entidades Locales respecto de las dudas o incidencias que puedan tener, relacionadas con la publicación de contenidos. Por tanto se hará especial hincapié en garantizar un tiempo de respuesta adecuado al nivel de prioridad de la petición.

El servicio de soporte técnico de la empresa adjudicataria estará disponible como mínimo en horario de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes, excepto festivos, durante todos los días que dure el contrato.

Sobre la gestión de las incidencias, se atenderá a los tiempos de respuesta y de resolución señalados en la siguiente tabla:

Gestión de las incidencias			
Prioridad	Descripción del impacto	Tpo. de respuesta	Tpo. de resolución
Alta	Se considera una incidencia alta, aquella que impide la publicación de contenidos por parte de una o varias EELL ¹	4 horas	24 horas
Media	Se considera una incidencia media, aquella que impide utilizar alguna funcionalidad relacionada con la publicación de contenidos por parte de una o varias EELL o la publicación se realiza con errores manifiestos.	24 horas	2 días
Baja	Se considera una incidencia baja, aquella que no se pueda clasificar como de prioridad Alta o Media.	2 días	5 días

Para las nuevas adhesiones al Proyecto PWM con posterioridad a la fecha de formalización del presente contrato, el plazo de elaboración de los PWM será de 1 mes como máximo, a contar desde la comunicación a la empresa adjudicataria de la nueva adhesión.

En el caso de que un portal web municipal no pueda estar operativo en el plazo fijado, se deberán justificar debidamente por escrito por parte del adjudicatario, previa audiencia a la Entidad Local interesada, las causas por las que dicho portal no se pudo implantar en plazo.

¹ Serán consideradas también incidencias de prioridad Alta, aquellas en la que aunque no exista ninguna incidencia de carácter técnico, sí que exista imposibilidad manifiesta por parte del personal de las EELL para publicar los contenidos.

Estas garantías se podrán revisar cada 3 meses, pudiendo ser modificadas, previo acuerdo tanto por parte de la dirección del proyecto de la Diputación como por parte de la empresa adjudicataria.

11. Acerca de las lenguas

Todos los portales web municipales de las EELL estarán en las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana, sin perjuicio de que una EELL decida incluir otras lenguas distintas.

12. Requerimiento para aclaraciones relativas al servicio ofertado

Para efectuar la valoración de ofertas, también se podrá requerir a los licitadores aclaraciones conceptuales de la documentación ya incluida en la oferta, e incluso requerir una sesión de demostración del servicio ofertado, tanto en un entorno de prueba o demostración como en entornos de otros clientes cuya experiencia se haya aportado, siempre que las aclaraciones no supongan modificar o concretar en nada la oferta presentada por escrito.

Estos requerimientos podrán realizarse tanto para respuesta por escrito como presencial, convocando al licitador en este caso siempre con una antelación mínima de 48 horas y citándolo en esta Diputación a la hora y fecha señaladas en la convocatoria. La convocatoria se realizará a través de una notificación electrónica por comparecencia en la sede electrónica de la Diputación de Castellón.

13. Propiedad de los trabajos

Todos los trabajos resultantes de la contratación, así como los datos e informes obtenidos en los mismos, serán propiedad de la Diputación de Castellón.

El código fuente que pueda implementar el adjudicatario, estará siempre a disposición de la Diputación de Castellón a través de un repositorio de software.

Si el adjudicatario deseara utilizar resultados totales o parciales para su publicación, uso en conferencias o ponencias, etc, deberá solicitar la conformidad de la Diputación de Castellón.

Una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria deberá remitir a la

Diputación de Castellón todos los datos propiedad de las Entidades Locales, así como el código fuente de los desarrollos realizados durante el contrato. También se deberá proceder a posteriori al borrado y destrucción de todos estos datos que obran en poder del adjudicatario.

14. Más información sobre el proyecto PWM

En el sitio web del proyecto <https://pwm.dipcas.es/> se puede ampliar información sobre el mismo, como portales existentes, diseño gráfico, manuales, videotutoriales, etc.