



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**ASISTENCIA TÉCNICA, EN EL DISEÑO,
MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE PÁGINAS
WEB**

Abril 2024



NAVARRA DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS, S.A.U.

Calle Orcoyen S/N

31011 Pamplona

Tfno: 848 426734

INDICE

1	Objeto del trabajo	3
2	Servicios a contratar	4
2.1	Mantenimiento operativo y correctivo.....	4
2.2	Mantenimiento evolutivo.....	4
2.3	Creación de nuevos proyectos web.....	5
2.4	Formación del personal de NASERTIC	8
2.5	Equipo Técnico mínimo necesario	8
	Escenario Tecnológico.....	9
3	Seguimiento de los trabajos	9

1 Objeto del trabajo

El objeto del presente condicionado es establecer las condiciones técnicas por las que se ha de regir la Asistencia Técnica en el Diseño, Mantenimiento y Desarrollo de Páginas Web.

El objeto final del proyecto es que la empresa adjudicataria se haga cargo del **mantenimiento de todos los proyectos web que gestiona NASERTIC** hasta la fecha, con la misión de modificar, reprogramar o dar asistencia al usuario final en cualquier momento en que este sea requerido.

Así mismo, deberá hacerse cargo de **nuevos encargos** realizados desde NASERTIC, siempre que estos estén dentro del ámbito del presente pliego. Los nuevos trabajos serán realizados bajo las condiciones técnicas que NASERTIC indique y serán alojados en los servidores que se pongan a su disposición.

A la solicitud de nuevos trabajos o trabajos de reprogramación que requieran un número considerable de horas invertidas para la realización de los mismos, se generará un presupuesto individual que NASERTIC deberá aprobar antes de la ejecución del trabajo requerido.

El adjudicatario debe demostrar experiencia en los siguientes entornos:

- Gestores de contenido como Wordpress, Drupal y LifeRay.
- Programación PHP, JAVA y JavaScript.
- Posicionamiento SEO y SEM.
- Diseño responsivo y usabilidad.
- Seguridad de páginas web y medidas anti hackers.
- Accesibilidad de páginas web.

2 Servicios a contratar

En este apartado se definen los servicios básicos necesarios para el desarrollo de las funciones a realizar:

2.1 Mantenimiento operativo y correctivo

El mantenimiento operativo y correctivo incluye aquellas actividades que aseguren el correcto funcionamiento de los portales y den soporte a su operativa diaria. Estas actividades se han agrupado en tres tipos según sus características:

- Procesos ordinarios
- Gestión y resolución de incidencias. El adjudicatario podrá recibir incidencias por parte de Nasertic para su resolución, así como crear incidencias sobre problemas técnicos que pudiera detectar. Tiempo de respuesta exigido:

Criticidad	Incidencia	Tiempo respuesta	Tiempo resolución
CRITICA	Web no responde	1 hora	2 horas
ALTA	Servicio degradado	1 hora	8 horas
BAJA	No afecta al servicio	Sin SLA	Sin SLA

- Gestión y aplicación de mantenimiento de los CMS (versiones, parches, etc.). Esta gestión estará supeditada a lo dispuesto por NASERTIC en cada momento, teniendo que asumir y aplicar los parches y/o actualizaciones que se indiquen por parte del responsable del proyecto.
- Introducción y/o migración de contenidos.

Cualquier actuación en este sentido deberá estar aprobada por el gestor del proyecto correspondiente en Nasertic.

2.2 Mantenimiento evolutivo

Incluye actividades orientadas a realizar mejoras relativas al diseño o funcionalidad y también aquellas actividades orientadas a adaptar los proyectos existentes a las nuevas necesidades que vayan surgiendo.

Este mantenimiento incluye la formación del cliente en caso de haber implementado alguna nueva herramienta o versión de las existentes. El coste de dicha formación deberá ser detallado en el presupuesto de cada evolutivo. En todo caso se considerará que está dentro del presupuesto planteado.

En todo trabajo de mantenimiento evolutivo se deberá garantizar el cumplimiento normativo vigente, así como la normativa de accesibilidad.

Cada trabajo realizado deberá estar documentado técnicamente. Para ello Nasertic proveerá de un repositorio compartido para el archivo de la misma. Esta documentación deberá comprender:

- Relación de cambios realizados.
- Descripción del cambio realizado, indicando expresamente las actuaciones realizadas.
- Código del desarrollo si el cambio indica implementación de código PHP u otros.
- Actuaciones sobre elementos del CMSs, crons, mysql, etc.
- En caso de que la funcionalidad lo requiera, manual de usuario actualizado.

Cualquier actuación en este sentido deberá estar aprobada por el gestor del proyecto correspondiente en Nasertic.

2.3 Creación de nuevos proyectos web

Cuando NASERTIC solicite la creación de nuevos proyectos web, el adjudicatario tomará estos encargos como proyectos individuales, generando un presupuesto específico que deberá ser aprobado por NASERTIC antes de su ejecución. Estos proyectos constarán de las siguientes fases:

Fase 1: Determinación de la estructura de la web.

- Definición de la arquitectura de contenidos a partir de la propuesta básica que se indica.
- Aplicación del desarrollo gráfico.
- Configuración de la gestión de contenidos en la plataforma elegida para desarrollar el proyecto.
- Configuración de la gestión de navegación en la plataforma elegida para desarrollar el proyecto.
- Implantación y configuración de la plataforma.
- Pruebas funcionales y de rendimiento de la plataforma en un entorno de DESARROLLO que la empresa adjudicataria, dispondrá para tal efecto.
- Puesta en producción del nuevo portal.

En todo nuevo desarrollo se deberá garantizar el cumplimiento normativo vigente en el momento de su desarrollo, así como la normativa de accesibilidad. Concretamente en la actualidad, los siguientes criterios: "Todas las páginas del portal web deberán cumplir con los requisitos de accesibilidad de Nivel AA de las directrices de accesibilidad. En concreto deberán cumplir el Decreto Foral 69/2019, de 12 de junio, por el que se aprueba la Política de Accesibilidad de los Sitios Web y Aplicaciones para Dispositivos Móviles de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral."

Diseño web adaptable: Todas las páginas del portal web deberán tener un diseño adaptativo o responsivo, para adaptar la apariencia al dispositivo que se esté utilizando para visitarlas.

Fase 2: Diseño del proyecto web

- Los gestores de contenidos generalmente utilizado, en caso de ser esta la opción más idónea para la realización del proyecto, serán **Drupal y Liferay**.
- En caso de optar por no utilización de un gestor de contenidos o de optar por un gestor diferente, se valorarán las soluciones aportadas por el adjudicatario.
- El diseño y construcción del proyecto web deberá realizarse respetando la identidad visual que el cliente indique.
- Su programación será dinámica, para facilitar la actualización constante. Deberá establecerse una separación clara entre estructura y contenido de la página web que permita gestionar su mantenimiento de una forma ágil y rápida.
- El producto final garantizará la máxima usabilidad y la plena accesibilidad de todos sus contenidos, por lo que el producto final deberá cumplir las directrices de dicha accesibilidad que se detallan en este Pliego.
- Contará con las utilidades y sistemas necesarios de indexación en buscadores web para potenciar su difusión, en caso de que así sea requerido por propio proyecto, y en definitiva aumentar nuestro tráfico orgánico. La estrategia SEO no forma parte únicamente de las fases iniciales de construcción de la plataforma web, es una estrategia que debe acompañar todo el ciclo de vida del proyecto, desde su creación, puesta en marcha y sobre todo durante su mantenimiento y periodo de vida útil.
Queremos dar especial importancia a este aspecto. Por tanto, el trabajo de posicionamiento deberá centrarse en determinar el objetivo del sitio, estudio de la competencia, elección de palabras clave, diseño de enlaces para que sean "amigables" y contenido que respete los estándares web, de accesibilidad, etc. Además de la utilización de herramientas que nos pueden ayudar a la mejora del posicionamiento de nuestra web.
- Se deberá entregar siempre un mínimo de 2 diseños/propuestas del nuevo desarrollo.

Fase 3 : Desarrollo e implantación del portal web

- **Gestor de Contenidos (CMS):** esta herramienta lógica permitirá a los responsables de mantenimiento del portal, gestionar sus contenidos y estructura de la web. Deberá contar con los siguientes requisitos:
 - Los gestores estándar serán **Drupal y Liferay**. En caso de que el desarrollador sugiera cualquier otra opción, esta será estudiada y aprobada, en su caso, por NASERTIC.
 - Gestión de usuarios y permisos de los mismos dentro del CMS.
 - Gestión de contenidos basada en sus estructuras, tipologías y relaciones.
 - Posibilidad de especificar una fecha de publicación futura y de una fecha de caducidad del contenido. De este modo, el contenido podrá ser subido, pero no será accesible hasta la fecha de publicación facilitada. Del mismo modo, el contenido cuya fecha de caducidad haya llegado, deberá ser ocultado automáticamente.
 - Posibilidad de añadir código HTML embebido.

- La plataforma en la que se integren los contenidos y con la que se realice la gestión de los mismos ha de permitir el futuro desarrollo evolutivo y ampliación del portal.
 - Posibilidad de añadir desarrollo multimedia.
- **Requerimientos Técnicos:** la propuesta técnica no deberá reflejar costes de alojamiento de la página web ni el registro del dominio. La web desarrollada deberá cumplir los siguientes requerimientos.
 - Cumplimiento de los estándares sobre accesibilidad.
 - Aplicación de medidas para mejorar el posicionamiento de la Web en los motores de búsqueda, teniendo en cuenta, entre otras cosas, el etiquetado de los contenidos y/o los meta datos.
 - Permalinks: URLs semánticas o 'amigables', prescindiendo de secuencias numéricas y de signos.
 - La oferta técnica deberá reflejar con claridad que el desarrollo y la explotación del código fuente de este proyecto serán propiedad del cliente del proyecto en concreto.
 - Administrador de contenidos: Permitirá el acceso a todo o parte del contenido de la Web para su mantenimiento. Existirán por tanto distintos perfiles de administración.
 - Web responsiva. Deberá incluir la posibilidad de acceder a la web mediante distintos dispositivos tanto móviles como fijos.
 - Directorio o mapa. Este apartado es imprescindible por ser, entre otras cosas, relevante para el buen posicionamiento en los principales buscadores.
 - La empresa adjudicataria deberá establecer todos los mecanismos que marque la ley y que se consideren en el proyecto para el cumplimiento de la LOPD.
 - Se deberá en todo momento contemplar la seguridad de los formularios y módulos expuestos a ataques externos tipo Spam, Inyección de código, etc.

• **Entregables:**

- Manuales de usuario.
- Relación de funcionalidades y descripción de las mismas.
- Código del desarrollo en caso de implementaciones a medida que requieran de código PHP u otros.
- Actuaciones sobre elementos del CMSs, plugins, crons, mysql, etc.
- Un curso de formación* de 2 horas dirigido a los usuarios finales. Se consideran incluidas en el alcance del contrato las acciones formativas destinadas tanto a la correcta utilización del portal web y sus servicios, como a la administración y al mantenimiento del mismo.
El adjudicatario será responsable de impartir esta formación y de proporcionar todos los medios materiales y personales necesarios para la correcta realización de la formación, estando todos los trabajos de formación incluidos en el precio de la oferta.

La formación estándar será de 2 horas en dos jornadas distintas de una hora cada una y consistirá en el uso y manejo de la herramienta o CMS desarrollado.

2.4 Formación del personal de NASERTIC

La empresa adjudicataria deberá, en caso de ser requerido, impartir la formación necesaria sobre:

- Nuevas herramientas y tecnologías.
- Evolución de mercado y tendencias.
- Normativas vigentes relacionadas con el objeto del presente contrato.

Dichas formaciones deberán ser impartidas por los perfiles propuestos para el contrato.

2.5 Equipo Técnico mínimo necesario

La empresa adjudicataria deberá disponer de los siguientes perfiles profesionales.

PERFIL	FORMACIÓN	Nº PERSONAS
Jefe de proyecto	Grado en ingeniería informática o experiencia equivalente	1
Técnico Senior desarrollador Web	Grado superior en desarrollo web o experiencia equivalente	2

Escenario Tecnológico

Todos los desarrollos quedarán alojados en servidores propios que se pondrán a disposición del proveedor, con lo que deberán cumplir las especificaciones del escenario tecnológico vigente.

A continuación, se detallan las características técnicas actuales de las plataformas que prestan y prestarán el servicio de alojamiento Web:

- Plataforma Linux Red Hat 8.1
- Servidor web Apache 2.4 (Event MPM) + Mod_Security
- PHP 7.2 + FPM
- OPCaché
- Perl 5.1
- MySQL 8.0

El adjudicatario deberá acceder al servidor a través de una conexión segura VPN. Para ello **deberá contar con IP fija**. Si fuera necesario, se aportará al adjudicatario un manual de acceso a través de esta conexión segura, indicando su nuevo usuario y contraseña de acceso.

Cuando el alojamiento esté en servidores propios de Gobierno de Navarra, la parte de **PREproducción y Producción**, serán únicamente accesibles por los técnicos de Sistemas bajo petición del desarrollador. El desarrollador deberá solicitar los despliegues al gestor del proyecto.

La empresa adjudicataria deberá contar con un entorno de **Desarrollo** a imagen y semejanza de los diferentes alojamientos que Nasertic dispone, para que se pueda testar que su desarrollo sea compatible con los entornos desde los que va a ser publicado, además de dar acceso al cliente para su visto bueno previo a la publicación.

3 Seguimiento de los trabajos

Cada trabajo se realizará bajo la supervisión del responsable técnico de NASERTIC y las personas que él crea necesarias en cada momento.

Sus funciones serán las siguientes:

- Supervisar y apoyar al equipo de análisis en la fase de desarrollo.
- Tomar decisiones respecto a los contenidos y formato de la plataforma.
- Resolver todas las dudas relacionadas con contenidos y aspectos técnicos planteados.
- Dar el visto bueno a cada una de las fases del trabajo y validar las decisiones técnicas planteadas
- Se llevarán a cabo diferentes reuniones de trabajo. Se levantará acta de las mismas, ya sea respecto a todos sus contenidos o a contenidos parciales.

