

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL  
CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LOS  
PORTALES WEB QUE GESTIONA CANTUR, S.A.**

**SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA S.A.**

**Noviembre 2014**

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EN EL CONTRATO DE SERVICIOS CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE LOS PORTALES WEB QUE GESTIONA CANTUR, S.A.**

## **1. Introducción.**

La SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA, S.A. (en adelante CANTUR, S.A.) es una empresa pública a través de la cual el Gobierno de Cantabria desarrolla su estrategia de promover el deporte de alta montaña y el turismo en la Región de Cantabria, especialmente en las zonas en que estas manifestaciones no existan o sean insuficientes.

El Gobierno de Cantabria, a través de CANTUR, S.A. gestiona en la actualidad ocho portales web en el ámbito del Sector Turístico de Cantabria. El primero de ellos, [www.cantur.com](http://www.cantur.com), es un portal corporativo de la propia Sociedad, creado para difundir y promocionar las instalaciones turísticas propiedad del Gobierno de Cantabria cuya gestión tiene encomendada. El segundo de ellos, [www.turismodecantabria.com](http://www.turismodecantabria.com), es el portal web a través del cual el Gobierno de Cantabria difunde y promociona el Sector Turístico de Cantabria, y cuya gestión tiene encomendada CANTUR S.A. desde el momento de la fusión por absorción de la antigua SOCIEDAD REGIONAL DE TURISMO DE CANTABRIA, S.A.. El tercero, [www.parquedecabarceno.com](http://www.parquedecabarceno.com), es el portal web del Parque de la Naturaleza de Cabárceno. El cuarto, [www.altocampoo.com](http://www.altocampoo.com), es el portal web de la Estación de Esquí y Montaña Alto Campoo. El quinto, [www.profesional.turismodecantabria.com](http://www.profesional.turismodecantabria.com), es el portal web a través del cual el Gobierno de Cantabria difunde información al Sector Turístico de Cantabria y cuya gestión tiene encomendada CANTUR S.A. El sexto, [www.cantabriespagne.fr](http://www.cantabriespagne.fr), es el portal web en francés a través del cual el Gobierno de Cantabria difunde y promociona el Sector Turístico de Cantabria, y cuya gestión tiene encomendada CANTUR S.A. El séptimo, [www.cantabriaspain.co.uk](http://www.cantabriaspain.co.uk), es el portal web en inglés a través del cual el Gobierno de Cantabria difunde y promociona el Sector Turístico de Cantabria, y cuya gestión tiene encomendada CANTUR S.A.. El octavo, [www.caminolebaniego.com](http://www.caminolebaniego.com), es el portal web a través del cual el Gobierno de Cantabria difunde y promociona el Camino Lebaniego, Camino del Norte y el Año Jubilar Lebaniego y cuya gestión tiene encomendada a CANTUR, S.A.

Estos portales han sido construidos y puestos en marcha a lo largo del año 2012-2014, y en su construcción y diseño se tuvieron en cuenta los avances tecnológicos existentes en cuanto a tecnología de internet y de servicios web, así como la redifusión de la información en otros canales, como RSS, redes sociales o servicios análogos a la orientación del usuario.

Habiendo transcurrido a la fecha de este Pliego, el periodo de mantenimiento previsto inicialmente en los contratos de diseño y puesta en marcha de los portales web mencionados, se

hace preciso contar con un equipo externo especializado en labores de mantenimiento de portales web similares, que, en coordinación con el Área de Informática de la Sociedad, garanticen el perfecto funcionamiento de los mismos con los requisitos de calidad exigibles.

## **2. Objeto del Pliego.**

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto determinar las especificaciones técnicas para el mantenimiento de los portales web [www.turismodecantabria.com](http://www.turismodecantabria.com) , [www.cantur.com](http://www.cantur.com), [www.profesional.turismodecantabria.com](http://www.profesional.turismodecantabria.com), [www.parquedecabarceno.com](http://www.parquedecabarceno.com), [www.altocampoo.com](http://www.altocampoo.com), [www.caminolebaniego.com](http://www.caminolebaniego.com), [www.cantabriaespagne.fr](http://www.cantabriaespagne.fr) y [www.cantabriaspain.co.uk](http://www.cantabriaspain.co.uk).

## **3. Objeto del Contrato.**

El objeto del Contrato lo constituyen las labores de mantenimiento correctivo, evolutivo, adaptativo y de infraestructura de los portales web [www.turismodecantabria.com](http://www.turismodecantabria.com) , [www.cantur.com](http://www.cantur.com), [www.profesional.turismodecantabria.com](http://www.profesional.turismodecantabria.com), [www.parquedecabarceno.com](http://www.parquedecabarceno.com), [www.altocampoo.com](http://www.altocampoo.com), [www.caminolebaniego.com](http://www.caminolebaniego.com), [www.cantabriaespagne.fr](http://www.cantabriaespagne.fr) y [www.cantabriaspain.co.uk](http://www.cantabriaspain.co.uk). en las que se incluye, asimismo, el mantenimiento de cuantas *landing page* existan ya en dichos portales o que se creen durante el periodo de vigencia de este contrato.

## **4. Situación actual.**

Las páginas web de CANTUR S.A. están almacenadas en un servidor externo a su sede con una capacidad dedicada de 20GB. Para su modificación se trabaja mediante acceso FTP y un sistema de gestión de contenidos.

En cuanto al Gestor de contenidos de los portales, la plataforma actualmente utilizada es CMS Open Source COMA, basada en PHP5. La plataforma tecnológica se basa en tecnología Linux + Apache + MySQL + PHP, salvo en el portal [www.caminolebaniego.com](http://www.caminolebaniego.com), que lleva una plataforma hecha a medida. El sistema del gestor de contenidos implantado presenta un diseño en modalidad PORTAL, que permite a Cantur, S.A. cambiar el Layout y apariencia del mismo según la temporada o contenidos específicos, y presenta las siguientes características:

- Modularidad por capas y áreas
- Integración de contenidos y vinculación a redes sociales
- Creación de Widgets para publicar contenidos en webs turísticos y afines

Todo ello con un diseño altamente usable y un gestor que permite:

- Añadir páginas y nuevas secciones a voluntad
- Incluir contenidos multimedia, ordenación de páginas y todos los elementos del web

Se garantiza de esta forma la total independencia y las posibilidades de crecimiento de la plataforma. Además, el sistema CMS permite garantizar la completa escalabilidad en la definición de elementos comunicativos, de forma que se puedan añadir secciones de contenido con la evolución del portal.

## **5. Alcance de los trabajos.**

CANTUR S.A., solicita el desarrollo de las tareas consistentes en la realización de los trabajos de asistencia técnica necesarios para dar soporte en el mantenimiento correctivo, evolutivo, adaptativo y de infraestructuras de los portales siguientes: [www.turismodecantabria.com](http://www.turismodecantabria.com) , [www.cantur.com](http://www.cantur.com), [www.profesional.turismodecantabria.com](http://www.profesional.turismodecantabria.com), [www.parquedecabarceno.com](http://www.parquedecabarceno.com), [www.altocampoo.com](http://www.altocampoo.com), [www.caminolebaniego.com](http://www.caminolebaniego.com), [www.cantabriaespagne.fr](http://www.cantabriaespagne.fr) y [www.cantabriaspain.co.uk](http://www.cantabriaspain.co.uk). ; así como las actividades no planificadas, los nuevos desarrollos y futuras ampliaciones de los mismos.

Se considera:

Mantenimiento evolutivo: actuaciones que conllevan la incorporación de nuevas funcionalidades o bien la eliminación y/o modificación de las ya existentes. Dichas actuaciones tienen como objetivo cubrir las necesidades derivadas de: cambios normativos, cambios del alcance del sistema, cambios en las competencias de la organización, integraciones con otros sistemas de información propios o ajenos, etc.

Mantenimiento adaptativo: actuaciones que tienen por objeto adaptar el sistema a cambios técnicos o tecnológicos en su entorno, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, del software de base, de gestores de base de datos, de protocolos e interfaces de integración con otros sistemas, etc.

Mantenimiento correctivo: actuaciones que tienen por objeto corregir errores del sistema, es decir funcionamientos anómalos.

En concreto los trabajos de mantenimiento que el Contratista se comprometerá a ejecutar en el marco del presente contrato son los siguientes:

### **5.1. Mantenimiento infraestructura.**

La empresa adjudicataria debe contemplar dentro del alcance del proyecto el mantenimiento de los siguientes conceptos:

- Licencias necesarias, incluidas las necesarias para las plataformas de construcción, administración y gestión de los portales.
- Servidores y hardware necesario.
- Pago de los servicios empleados (hosting, streaming, etc) en el funcionamiento del portal.
- Se debe garantizar una disponibilidad de los sistemas en un 100% en horario continuo de 24x7.
- Envío por correo electrónico de incidencias detectadas en el mismo momento de su generación.
- Se garantizará la realización de copias de seguridad diarias de todo el contenido de los portales web y landing page objeto del contrato.

## **5.2. Mantenimiento adaptativo y correctivo.**

Realización de tareas de desarrollo y/o corrección del software ya desarrollado, que se corresponden con:

- La adaptación de los componentes utilizados y/o desarrollados a nuevas versiones del software o necesidades hardware.
- Desarrollos encaminados a corregir errores o adaptar a nuevas necesidades de bajo impacto en el software.
- Tareas encaminadas a la optimización del rendimiento.
- Formación a usuarios acerca del uso del sistema.
- Soporte a usuarios, incluyendo la gestión y realización de las modificaciones, mejoras, nuevas secciones y/o páginas y funcionalidades necesarias para optimizar el contenido y usabilidad de los portales web a requerimiento del personal de CANTUR S.A. Este servicio deberá realizarse en el siguiente horario:
  - De lunes a viernes durante el horario habitual de trabajo del personal de CANTUR, S.A.: 8:00 a 19:30.
  - En situaciones excepcionales, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad, facilitando un teléfono de emergencias, sin que ello suponga ningún tipo de incremento en la facturación de los servicios prestados.
- El tiempo máximo de reparación de anomalías será el que determine el ANS definido en el contrato en función de la categorización de las incidencias.

- Documentación.

### **5.3. Mantenimiento evolutivo.**

Incluye la realización de tareas de desarrollo y/o modificación funcional del software, teniendo en cuenta:

- Mejoras operativas que faciliten la tarea a los usuarios finales.
- Mejoras funcionales para potenciar las prestaciones del sistema.
- Adecuaciones del sistema a los nuevos requerimientos que pudieran establecerse.
- Ejecución de Consultas, listados e informes no existentes.

### **5.4. Alojamiento.**

El alojamiento se llevará a cabo mediante un servicio de *hosting completo*. Las propuestas que se presenten deberán de ofertar este servicio para un periodo de 4 años contabilizados a partir de la puesta en marcha del servicio.

El servicio de *Hosting completo* que se oferte deberá proporcionar el entorno, los soportes, la conectividad y los servicios de soporte necesarios, de forma que quede garantizada la disponibilidad de los contenidos y servicios ofrecidos actualmente por CANTUR, S.A., así como la velocidad de acceso a los mismos.

### **5.5. Conectividad.**

El servicio garantizará la disponibilidad de conexión y una velocidad de acceso óptima para los usuarios de las web. Para ello será necesario:

- Un servicio con disponibilidad al menos TIER1.
- Proporcionar y mantener los equipos de telecomunicaciones (firewall, etc)
- Control permanente de la red de comunicaciones, vigilándose de forma permanente las conexiones de red, la infraestructura LAN de la empresa que proporciona el servicio.
- Gestión y administración de todos los elementos que integran la solución de comunicación, garantizando la disponibilidad e integridad de los contenidos y servicios.

## **5.6. Organización del servicio de mantenimiento.**

El adjudicatario presentará una propuesta de estructura y organización del equipo de trabajo que plantea para dar el servicio de mantenimiento, debiendo especificar el número de jornadas que dedicará a este servicio el personal que se propone, así como los perfiles correspondientes a dichas horas, los medios técnicos que se van a emplear en desarrollar las tareas de mantenimiento y como los mecanismos de seguimiento y control de calidad que establezcan para su ejecución.

Se considera que para desarrollar el objeto del contrato es preciso emplear un mínimo de 100 jornadas/persona/año, por lo que aquel licitador que oferte un número inferior de jornadas quedará excluido del procedimiento.

Este servicio debe estar basado en las mejores prácticas ITIL y debe hacer una propuesta personalizada basada en Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), los cuales serán consensuados y sometidos a revisiones periódicas que garanticen el proceso de mejora continua. Los ANS deben contemplar las métricas, indicadores de calidad así como las penalizaciones asociadas a los posibles incumplimientos.

La propuesta debe incluir el modelo de relación, el equipo de trabajo y el número de horas de los perfiles involucrados en el tiempo de duración del contrato.

Los ANS propuestos buscarán un doble objetivo:

- La calidad del servicio prestado con indicadores relativos al tiempo de respuesta, resolución de peticiones e incidencias en plazo o incidencias reabiertas, etc.
- La eficiencia del servicio a través de indicadores a la reducción del mantenimiento correctivo, las propuestas de mantenimiento perfectivo, etc...

La Sociedad CANTUR, S.A. exige para la organización de este servicio:

- Disponer de sede de trabajo en la Comunidad Autónoma de Cantabria, durante toda la ejecución del proyecto.
- Disponibilidad para trabajar de forma continuada, en el régimen horario que se especifique, en la sede de CANTUR, S.A., en las tareas de mantenimiento.

## **6. Requisitos del personal técnico que va a desarrollar los trabajos**

El contratista deberá adscribir a la ejecución del contrato, como mínimo un equipo multidisciplinar con el personal y la cualificación que a continuación se indica.

### **Diseñador-Maquetador**

Titulación mínima requerida: titulación media relacionada con Diseño Gráfico de páginas Web y aplicaciones.

Experiencia mínima de 3 años en tareas similares de desarrollo de entornos Web, y consecuente en los diseños con todas las normas de accesibilidad y usabilidad para mejorar el rendimiento del sitio Web.

### **Analista-Programador**

3 años de experiencia, como mínimo demostrable en:

Creación de sitios Web.

Leguajes de programación Web. (HTML, shtml y Javascript)

Desarrollo y mantenimiento de gestores de contenidos

Bases de datos SQL y mysql

Difusión de la plataforma para otros canales, móviles, intranet, etc.

Para acreditar lo anterior, se aportará el curriculum profesional y la descripción de la función específica a desarrollar en el trabajo objeto del contrato, haciendo hincapié en los trabajos similares a los que deberá desarrollar para llevar a buen término el objeto de esta licitación.

## **7. Requisitos del equipo técnico necesario**

### **Equipos informáticos**

Las características de los equipos que se destinen a la ejecución del contrato estarán acordes a las exigencias técnicas necesarias para soportar con un buen rendimiento, todos los servicios que se pretenden poner en funcionamiento a través de esta licitación, estimando además capacidad de evolución y escalabilidad.

Así mismo, aportará un certificado suscrito por el representante legal de la empresa, en el que declara disponer de los medios materiales que se precisen para llevar a cabo las labores especificadas en el apartado 5 de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **8. Oferta técnica.**

La oferta técnica incluirá todos aquellos documentos necesarios para realizar la valoración de los aspectos recogidos en este pliego así como todos aquellos que se especifique en el Pliego de Condiciones Particulares, en el apartado correspondiente a los criterios de adjudicación.

**Dado que el número de jornadas/persona/año y el TIER que se proponga son objeto de valoración mediante fórmula matemática en una fase posterior a la valoración de la propuesta técnica, a efectos de garantizar la valoración objetiva de los criterios evaluables mediante juicios de valor, se evitará cualquier mención en la propuesta técnica a los aspectos señalados.**

Se excluirá del procedimiento a aquellos licitadores que incluyan documentación y/o datos que sean objeto de valoración en fases posteriores debido a que imposibilitan la valoración previa de cada una de las fases tal como determina el artículo 150 del TRLCSP.

## **9. Plan de trabajo.**

Deberá presentarse con la propuesta técnica, un plan de trabajo que contenga la dedicación de cada uno de los perfiles a cada portal y una propuesta gráfica y de diseño de evolución de los mismos.

El plan de trabajo que se diseñe será revisable en función de las necesidades que puedan surgir en la ejecución del contrato.

## **10. Plazo de ejecución.**

El plazo de ejecución del contrato se establece en CUATRO (4) AÑOS a partir de la firma del contrato. Tras esta implantación, CANTUR S.A. constatará la implantación del sistema, emitiendo certificación al efecto.

## **11. Valor estimado del contrato.**

El valor estimado del contrato asciende a la cantidad de CIENTO TREINTA Y OCHO MIL EUROS (138.000,00 €), IVA no incluido.

A todos los efectos se entenderán por cuenta del adjudicatario los gastos directos e indirectos que se puedan derivar del cumplimiento del contrato a que se refiere el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **12. Director del Contrato.**

CANTUR S.A. designará un técnico como Director del Contrato, al que le corresponderá supervisar la ejecución de los trabajos, así como adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias para asegurar la correcta realización de la prestación pactada (art. 41 LCSP). En consecuencia, no será responsable directa o solidariamente de lo que, con plena responsabilidad técnica y legal, analice, diseñe, desarrolle e implante el Consultor.

En concreto, el Director del Contrato desarrollará los siguientes trabajos:

- Interpretar el Pliego de Prescripciones Técnicas y demás condiciones establecidas en el Contrato o en otras disposiciones legales y proponer las oportunas modificaciones y su posible incidencia en el presupuesto y/o plazo para la realización del Proyecto.
- Aprobar el Plan de Trabajo propuesto por el Consultor.
- Revisar todos los trabajos de análisis, diseño, desarrollo e implantación de la solución propuesta por el Consultor, y proponer su aprobación o, en su caso, su rectificación, en coordinación con la Dirección de CANTUR S.A.

## **13. Propiedad de los trabajos.**

Todos los documentos obtenidos en el desarrollo de los trabajos pasarán a ser propiedad de CANTUR S.A. sin que el adjudicatario pueda realizar publicación alguna sobre los mismos sin autorización previa de la Dirección de la Sociedad, que determinará el alcance y contenido de la misma. Se incluyen especialmente los derechos de imagen sobre los distintos productos incluidos en la nueva imagen corporativa y en el manual de estilo de la Sociedad.

## **14. Protección de datos.**

El contratista deberá cumplir con todos los requisitos marcados por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Datos de Carácter Personal y resto de legislación vigente destinada a preservar el secreto, confidencialidad e integridad en el tratamiento de los datos personales.

## **15. Confidencialidad de los trabajos.**

El conjunto de los trabajos desarrollados parcial y totalmente se entenderá como confidencial hasta que CANTUR S.A. decida su divulgación, debiendo el adjudicatario asegurar esta característica.

El adjudicatario se compromete expresamente a guardar total secreto sobre toda la información a la que pueda acceder perteneciente a CANTUR, S.A., incluso cuando termine la relación contractual.

El personal de la empresa adjudicataria no podrá utilizar los datos a los que tenga acceso en la ejecución de este contrato para otro fin distinto al estipulado en el mismo, ni los comunicará a otras personas, ni siquiera para su conservación.

#### **16. Período de garantía.**

El período de garantía de todos los trabajos realizados o que han debido realizarse dentro del contrato será de DOS (2) AÑOS, contado a partir de la fecha de recepción o conformidad de la prestación contractual.

En Santander, a 3 de noviembre de 2014.

EL JEFE DEL ÁREA COMERCIAL

VºBº y CONFORME:  
EL CONSEJERO DELEGADO.

Fdo.: José Ramón Álvarez Rodríguez

Fdo. Santiago Recio Esteban