



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE DEBE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CREACIÓN DE UNA PÁGINA WEB CORPORATIVA Y SU MANTENIMIENTO, PARA SUSTITUIR AL ACTUAL, PARA SUSTITUIR al ACTUAL, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO.

PRIMERA. ENTIDAD CONTRATANTE

Nombre: Consejo Comarcal del Alt Empordà

Dirección: Carrer Nou, 48

Municipio: Figueres

Código postal: 17600

Perfil del contratante:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/CCAE

Expediente: 2024/256

Introducción

Actualmente, el Consejo Comarcal dispone de una página web alojada en un entorno de dos servidores HP Proliant DL 380G6 que están localizados en el *housing* de la Diputación de Girona.

Tanto el *hardware* como el *software* de gestión de los dos servidores se consideran obsoletos y es necesario retirarlos de producción lo antes posible.

También puede considerarse obsoleto el Sistema operativo de la máquina virtual que contiene el *software* para exponer el servidor web en internet, así como la versión de Joomla y sus componentes.

Este entorno está protegido por un cortafuegos actualizado y sincronizado con un servicio de segurización en la nube que hace que, a pesar de todo, sea un entorno suficientemente seguro y de difícil explotación de vulnerabilidades.

Dado que en estos momentos, la estructura interna de la página web (Joomla y componentes de gestión del contenido) han empezado a degradarse por la falta de



actualizaciones de estos, se considera conveniente la renovación total de la web corporativa.

1. Objeto del contrato.

El objetivo de este pliego, pues, es fijar las condiciones técnicas que deben regir el contrato del servicio de creación de una página web corporativa alojada en la nube, la importación parcial del contenido actual y el mantenimiento de esta para sustituir la actual página web, por procedimiento abierto simplificado abreviado.

2. Descripción del servicio.

Requerimientos:

Arquitectura/ *Hardware*:

- Es necesario que la solución esté alojada en servidores fiables, seguros y de alta disponibilidad ubicados en un proveedor en la nube. Esta nube debe cumplir, a la puesta en producción de la web corporativa, con el Esquema Nacional de Seguridad, nivel alto.
- El adjudicatario se hará cargo de todas las labores de mantenimiento del entorno definido durante la duración del contrato. Se tendrá en cuenta también el dimensionado de la transferencia de datos y el ancho de banda necesario para no penalizar el rendimiento al acceder al portal al navegar por él o editar su contenido.
- El adjudicatario deberá documentar con las *Best Practice* recomendadas y un informe de seguridad para que el diseño de la solución propuesta no presente vulnerabilidades conocidas.

CMS (Gestor de contenidos)

- El CMS utilizado para gestionar la página web corporativa debe ser un gestor de contenidos estándar, preferentemente Wordpress, sobre MySQL 8 o MariaDB 10.6, al ser soluciones de código libre plenamente contrastadas e implementadas en el mercado. Las versiones de los programas deben ser las estables más nuevas.



- Los componentes (*plugins*) y plantillas (*templates*) que se utilizarán deben ser lo más genéricos y comunes posibles para asegurar su continuidad y, por tanto, el poco impacto que puede haber si algún componente queda obsoleto y no recibe actualización. En cualquier caso, si se diera este supuesto, el adjudicatario es quien deberá cambiarlo por un componente de funcionalidad igual o lo más similar posible para alterar mínimamente la experiencia de usuario de la página web corporativa.

Optimización de velocidad

- La carga rápida del sitio web es crucial para la experiencia del usuario y el posicionamiento en los buscadores.
- Minimizar el uso de recursos, optimizar las imágenes y utilizar técnicas de caché (*caching*).

Imagen institucional:

- Mantener una imagen coherente y profesional que represente adecuadamente a la administración pública.
- Utilizar los logotipos y colores oficiales según las directrices establecidas.
- Los artículos Enlaces a Redes Sociales, conecta con la ciudadanía a través de las redes sociales oficiales.

Regulación:

- El sitio web debe estar adaptado a la normativa actual:
 - RD 1112/2018
 - La LOPD (3/2018, de 5 de diciembre)
 - Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).
 - Directiva del Parlamento Europeo 2002/58/CE (ePrivacy).

Accesibilidad:



- El sitio web corporativo debe cumplir con el estándar de accesibilidad de W3C, el WCAG 2.1 a nivel AA para garantizar que todos los usuarios puedan acceder al contenido.
- Debe proporcionar alternativas para contenido multimedia (imágenes, vídeos, etc.).
- El idioma principal de la web será el catalán, como idioma oficial, tanto en menús, artículos y contenido como en estructura interna.
- Debe proporcionar versiones en otros idiomas para los visitantes, al menos los oficiales, preferentemente autotraducidos.
- El sitio web debe tener un gestor de *cookies*
- El sitio web debe adaptarse a diferentes dispositivos (móviles, tabletas, ordenadores) mediante un diseño responsivo.
- El sitio web debe ser navegable enteramente a través de los navegadores Chrome (y derivados), Firefox, y Edge, tanto en versiones móviles como de sobremesa.
- Las direcciones generadas por el sitio web deben ser direcciones amigables e interpretables.

Interfaz de gestión.

- La gestión de la página web corporativa debe realizarse desde una interfaz específica, donde se pueda gestionar de forma fácil los artículos, los *banners*, las categorías diferentes y el resto del contenido.
- La gestión debe ser un espacio web con acceso mediante usuario y contraseña, con implementación del doble factor de seguridad.
- La interfaz de gestión debe permitir asignar usuarios con roles diferentes:
 - Usuarios que gestionan el contenido (separado por áreas)



- Usuario de comunicación, que podrá gestionar áreas, así como noticias, introduciendo contenido nuevo o aprobando el generado por las áreas (flujo de trabajo de aprobación).
- Usuario gestor de *banners* y otro contenido.
- Usuario para los servicios informáticos del CCAE (acceso a *backups*).
- Las actuaciones de redacción, edición, publicación y administración se reflejarán en el sitio web en tiempo real. Existirá un sistema de versionado de contenidos, la edición de textos enriquecidos será tipo WYSIWYG y existirá la opción de previsualización.
- La interfaz de gestión debe permitir la edición de los artículos y el contenido de la página web para cumplir con los estándares de accesibilidad y con la legislación actual.
- La interfaz de gestión será en catalán y la estructura interna de los artículos (y las url públicas que se mostrarán) también.
- Debe permitir la publicación de los tipos de archivos más utilizados.
- Debe permitir la generación de formularios configurables.
- Debe permitir que los artículos publicados tengan una fecha de publicación y también que se pueda programar la desactivación de esta.

Copias de seguridad

- La empresa adjudicataria debe responsabilizarse de las copias de seguridad de la web corporativa durante la duración del contrato.
- Se debe seguir la regla 3-2-1 (opcional -0), es decir, tener 3 copias de los datos, en dos tipos diferentes de medios, con una copia de estas *off-site*.
- Periódicamente, una vez la página web esté puesta en producción, se transferirá una copia a los servicios informáticos del CCAE para que estos puedan guardarla en su sistema de copias de seguridad. Esta copia debe poder restaurarse por los



servicios informáticos (que harán una restauración periódica para asegurar su integridad).

- El usuario de los servicios informáticos debe poder descargarse una copia cuando sea necesaria; además, debe poder eliminar una copia cuando lo crea conveniente (por ejemplo, antes o después de actualizar contenido).

Traspaso de datos antiguos.

- El departamento de informática pondrá a disposición del adjudicatario una copia de seguridad actual de la página web, así como de la base de datos, para que este pueda extraer los datos que importar en la web.
- Los contenidos serán considerados según su permanencia y fecha de su creación.
- Para contenidos nuevos o permanentes, estos deben incorporarse a la web, una vez consensuados con el equipo interlocutor del CCAE
 - En el caso de documentos, si están en el espacio web, deben incorporarse si procede en el nuevo espacio web. Si no, se podrán descartar o dejar en la nube propia del CCAE y crear hiperenlaces.
 - En el caso de documentos hiperenlazados a la nube propia del CCAE o a otros artículos, se conservarán los hiperenlaces para no perder las funcionalidades existentes.
- Para contenidos viejos u obsoletos, se estudiará si descartarlos o incorporarlos a la web. En caso de ser incorporados, se podrá realizar con técnicas de *web scraping* (por ejemplo, con imágenes del antiguo contenido) para agilizar la consecución del proyecto.

SEO y analítica

- El sitio web debe implementar buenas prácticas de SEO para mejorar la visibilidad en los motores de búsqueda.
- El sitio web debe integrar herramientas de análisis para medir el tráfico y el comportamiento de los usuarios.



Reutilización de la información del sector público:

- Facilita el acceso a la información pública y promueve su reutilización, vía RSS o similar.

Privacidad y seguridad

- El sitio web debe implementar medidas de seguridad sólidas. Esto incluye certificados SSL (de validación extendida), renovados y administrados por la misma empresa que realiza el mantenimiento, para cifrar la comunicación entre el usuario y el servidor.
- Todo el entorno debe disponer de sistemas de protección que sirvan para prevenir ataques desde internet (WAF). El sistema debe estar preparado para los ataques más comunes, tipo INYECCIONES SQL, XSS o *CROSS SITE SCRIPTING*, DDoS de HTTP, etc...
- El sistema debe ser actualizado a las últimas versiones de su software regularmente para evitar ataques a través de vulnerabilidades de tipos *zero day*.
- El sistema debe bloquear los accesos no autorizados o los intentos fallidos de intrusión.
- El sistema debe disponer de un registro de acciones que suministre información de las acciones que se han realizado, con el identificador del usuario y el momento exacto en que este las ha llevado a cabo.
- Debe permitirse deshacer cualquier cambio que hayan realizado los usuarios, respetando el orden con el que se han realizado, a partir de la pila de acciones.
- El número de acciones registradas debe ser gestionable por el administrador del sistema, y también debe poderse exportar en un fichero interpretable por los servicios informáticos del CCAE.
- El sistema se someterá a simulaciones de ataques y auditorías periódicas hechas a través de los servicios de la Agencia Catalana de Ciberseguridad.

Gestión de proyectos



Definición y concepción.

- Partiendo del expediente de licitación/contratación, el adjudicatario y los interlocutores designados por el CCAE establecerán una relación de equipo de proyecto.
- Se creará un organigrama y se definirán los perfiles de cada participante del proyecto, así como las responsabilidades de cada uno de ellos.
- Se fijarán canales de comunicación, así como reuniones periódicas del equipo. El adjudicatario tiene la obligación de colaborar en estas.
- En el primer encuentro, se consensuará un primer esbozo de sitio web corporativo, o se buscarán ejemplos similares, para definir la imagen de la web corporativa, así como los componentes necesarios. También se definirán pruebas de usabilidad para que sirvan para la maquetación del prototipo y la posterior web corporativa.
- Se requiere que el adjudicatario aporte al proyecto toda la documentación generada en esta fase.

Plazos y planificación inicial.

- El plazo máximo de desarrollo e implementación de la página web corporativa no podrá exceder de 7 meses desde la formalización del contrato.
- Para cumplir estos plazos, el adjudicatario deberá presentar un cronograma detallado de las diferentes tareas/actividades que llevar a cabo dentro del proyecto.
- Se requiere que el adjudicatario aporte al proyecto toda la documentación generada en esta fase.

Seguimiento y ejecución.

- Una vez superada la fase de planificación inicial, el adjudicatario presentará, dentro del plazo de tiempo propuesto en su cronograma, un prototipo (no hace falta que sea funcional). El equipo lo deberá evaluar y, en caso de necesitar cambios, se procederá a incorporarlo al cronograma si procede.



- Se evaluarán periódicamente, y según lo definido en la fase de definición y concepción, los progresos del adjudicatario en la ejecución del proyecto, así como la definición y los objetivos marcados para detectar desviaciones y, si procede, corregirlas.
- Se requiere que el adjudicatario aporte al proyecto toda la documentación generada en esta fase.

Preproducción y pruebas

- El equipo del proyecto reescribirá, si procede, las pruebas de usabilidad.
- Se creará un grupo de usuarios de pruebas con los usuarios que deberán introducir contenido en la web. Estos recibirán la formación necesaria para poder llevar con éxito su labor.
- Se formará también al usuario de los servicios informáticos designado para poder llevar con éxito las tareas específicas de este perfil.
- Antes de poner en producción la página web corporativa, se pondrá en manos del grupo de usuarios para comprobar su integridad y usabilidad utilizando las pruebas definidas. Una vez se consideren superada, se procederá a la publicación y mantenimiento de la página web corporativa.
- Se requiere que el adjudicatario aporte al proyecto toda la documentación generada en esta fase.

Publicación y mantenimiento.

- Se procederá a publicar el sitio web nuevo. Una vez publicado el sitio web corporativo, se activará un período de garantía mínima de 12 meses. Paralelamente, y durante la duración del contrato, se activará también el período de mantenimiento y soporte, que será de 4 años.
- Se requiere que el adjudicatario aporte al proyecto toda la documentación generada en esta fase.

Soporte



- Tal como está propuesto en el informe memoria, el soporte o atención al usuario se definirá como: resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica como vía telemática, tanto de aspectos de tipo conceptual como de tipo informático. Resolución de incidencias del entorno en explotación directamente relacionadas con el producto que derivan de su mal funcionamiento. Tanto los servicios de asistencia remota como los de asistencia telefónica se verificarán mediante llamada telefónica al número de teléfono 972 503088 o al correo electrónico incidencies@altemporda.cat, en horario comprendido de lunes a viernes de 09 a 14 horas.

Finalización del contrato.

- Una vez finalizado el período de mantenimiento y soporte, el adjudicatario pondrá a disposición del Consejo Comarcal del Alt Empordà tanto el portal web como la infraestructura utilizada; una vez realizado el traspaso, el mantenimiento pasará a ser responsabilidad del Consejo Comarcal.

Equipo de trabajo

- El adjudicatario deberá adscribir al contrato la persona o personas que ejercerán los siguientes roles:
 - Un responsable global del proyecto con titulación universitaria en Informática, Tecnología de las Comunicaciones o similar.
 - Un programador web con titulación universitaria en Informática o grado superior en Informática y Comunicaciones.
- Por parte del CCAE, el personal mínimo debe ser:
 - Un usuario de los servicios informáticos, para cuestiones referentes al *hardware* y/o copias de seguridad.
 - Un usuario de comunicación, que pueda velar por los contenidos y el diseño del sitio web.
 - Si procede, cualquier jefe de área que quiera velar por la integración de sus contenidos.
 - Ocasionalmente un jurista, para determinar si antes de la puesta en funcionamiento del proyecto este cumple la normativa aplicable.

Con el anterior equipo (y, si procede, otras incorporaciones) deberían cubrirse los siguientes perfiles:



- Coordinador de proyectos
- Jurista
- Diseñador, técnico en experiencia del usuario.
- Maquetador web
- Formador
- Técnico de soporte.

3. Seguridad

El desarrollo, la gestión y el mantenimiento del servicio deberán cumplir con los parámetros de calidad, disponibilidad y seguridad establecidos por el Consejo Comarcal, la legislación vigente, la sensibilidad de los datos personales y las principales normas y buenas prácticas aplicables a las tecnologías de la información y la comunicación.

El adjudicatario prestará sus servicios guardando estrictamente las medidas de seguridad necesarias que el Consejo Comarcal indique en cada momento, los definidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos que estableció el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), sin perjuicio de las medidas que pudieran derivarse de la tipología de servicio y sensibilidad de los datos personales y la información que soporten estos sistemas, con el fin de evitar la pérdida de información y datos personales, así como daños, pérdida o deterioro de los programas y las bases de datos y garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información.

La empresa adjudicataria y las personas físicas bajo su responsabilidad deberán observar y cumplir con los principios y requisitos de seguridad definidos por el Consejo Comarcal, principalmente:

- Llevar a cabo el tratamiento de la información y los datos personales única y exclusivamente para las finalidades relacionadas directamente con el servicio contratado, quedando expresamente prohibido utilizarlos para finalidades diferentes.
- Limitar la información a usuarios autorizados, controlando el acceso de los usuarios a los datos mediante – al menos – usuario y contraseña individuales y secretas.



- Está prohibido divulgar o comunicar los códigos de acceso (usuario y contraseña) a los sistemas del Consejo Comarcal que puedan suministrarse a terceras personas, incluyendo a otro personal o responsables de la adjudicataria.
- El acceso remoto se realizará mediante canales seguros y previamente identificado y autorizado por el Consejo Comarcal.
- Acceder al CPD, las infraestructuras y los sistemas del Consejo únicamente bajo autorización de los responsables del Consejo Comarcal.
- La configuración y gestión del *software* y *hardware* deberá realizarse únicamente con versiones estables de seguridad validadas por el fabricante previa autorización del Consejo Comarcal.
- En caso de que sea necesaria la descarga de información o datos de posibles infracciones en sistemas del adjudicatario por motivos del desarrollo o mantenimiento, deberá previamente solicitar la autorización previa y expresa del Consejo Comarcal para determinar las medidas de seguridad que aplicar para garantizar la confidencialidad y la integridad de la información. La información deberá estar ubicada, en cualquier caso, en servidores que se encuentren físicamente en la UE.

Figueres, en la fecha de la firma electrónica