

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONSISTENTE EN: CONTRATO PRESTACIÓN DEL SERVICIO GESTIÓN CENTRALIZADA DE TODAS LAS WEBS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL, Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD PARA LA NAVEGACIÓN DE LAS WEB MUNICIPALES, QUE PERMITAN A TODOS LOS CIUDADANOS ACCEDER A LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS QUE SE OFRECEN INDEPENDIEMENTE DE SUS CIRCUNSTANCIAS FÍSICAS, PSÍQUICAS O SENSORIALES. UNA HERRAMIENTA QUE DOTE A DICHAS WEB DE UNA ACCESIBILIDAD MAYOR DE LA YA EXISTENTES.

Este contrato está cofinanciado con el 80% por el FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER).

La Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de “Ciudad Real-2022 ECO INTEGRADOR” (en adelante EDUSI Ciudad Real), fue aprobada mediante *Resolución de 29 de septiembre de 2016, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se conceden ayudas de la primera convocatoria para la selección de estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado que serán cofinanciadas mediante el Programa Operativo FEDER de crecimiento sostenible 2014-2020, convocadas por Orden HAP/2427/2015, de 13 de noviembre*. Esta Resolución fue publicada en el BOE nº 239 de 3 de octubre de 2016.

El Fondo Europeo de Desarrollo Regional cofinancia la presente acción, contribuyendo a las prioridades de la Unión Europea en materia de cohesión económica, social y territorial, mediante inversiones estratégicas que redundan en el crecimiento económico de Ciudad Real. La presente acción será objeto de cofinanciación mediante el Programa Operativo de Crecimiento Sostenible a través de la Línea de Actuación LA1. “TARJETA DE FIDELIZACION CIUDADANA Y ADMINISTRACION ELECTRONICA”, del Objetivo Específico OE 233. “Promover las TIC en Estrategias de desarrollo urbano integrado a través de actuaciones en Administración electrónica local y Smart Cities”, del Objetivo Temático OT 2 , en un porcentaje máximo del 80% sobre los costes totales de la misma.

En este contexto, la Concejalía de Administración electrónica actuando como Unidad Ejecutora encargada de la implementación de EDUSI Ciudad Real, y en relación con la justificación de necesidad para llevar a cabo la contratación de **Contrato prestación del servicio gestión centralizada de todas las Web municipales del Ayuntamiento de Ciudad Real, y la prestación del servicio de accesibilidad y usabilidad para la navegación de las Web municipales, que permitan a todos los ciudadanos acceder a los contenidos y servicios que se ofrecen independientemente de sus circunstancias físicas, psíquicas o sensoriales. Una herramienta que dote a dichas Web de una accesibilidad mayor de la ya existente**, dando cumplimiento a los . Art. 22 y 109.1 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre TRLCSP.

PRIMERA.- ANTECEDENTES.

El Ayuntamiento de Ciudad Real, en la actualidad dispone de un servicio web en producción ajustado según las necesidades, y experiencia de varios años, tanto en la estructura de servidores como de comunicaciones que ha de mantenerse.

En la actualidad se dispone de dos servidores en producción para webs y dos servidores de maqueta, réplica de los de producción donde se realizan pruebas y validan las instalaciones y actualizaciones. Los servidores soportan diversos CMS: (Wordpress, Joomla, Moodle), y desarrollos propios.

Este Ayuntamiento también dispone de un servidor exclusivo par CONSUL, para la Concejalía de Participación Ciudadana, y una réplica de maqueta para pruebas y desarrollos.

Todos los servidores están replicados en un CPD, diferente al principal de producción-maqueta.

Actualmente todos los sitios webs disponen de 3 servicios web operativos:

1.- Servicio público en producción en el que el Frontend es accesible desde la red pública y el backend accesible únicamente desde la intranet municipal o mediante túnel Wireguard, IPSEC y OpenVPN.

2.- Réplica del servicio público de producción (maqueta) con las mismas prestaciones alojado en un hosting distinto con la misma topología de acceso para garantizar la alta disponibilidad. La sincronización con el sitio principal será como máximo cada 3 horas.

3.- Servicio de desarrollo accesible únicamente desde la intranet municipal o túnel Wireguard, IPSEC y OpenVPN. En este sitio se realizan las pruebas de programación e instalación previa a la puesta en producción. Los trabajos de paso a producción de los desarrollos realizados o las restauraciones del servicio de desarrollo forman partes de las tareas de soporte.

Todos los CMS instalados y los desarrollos específicos contemplan un acceso diferenciado al Frontend público y al Backend privado.

SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto del presente contrato fijar las condiciones técnicas que han de regir el proceso de contratación del servicio centralizado de todas las webs municipales (servicio de hosting), su mantenimiento, así como la accesibilidad y usabilidad para la navegación de las webs, que permitan a todos los ciudadanos acceder a los contenidos y servicios que se ofrecen independientemente de sus circunstancias físicas, psíquicas o sensoriales.

Este contrato constará de 2 Lotes:

LOTE 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO GESTIÓN CENTRALIZADA-INTEGRAL DE TODAS LAS WEBS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL, GESTIÓN DE DOMINIOS, CERTIFICADOS, SSL, ETC.

LOTE 2.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD PARA LA NAVEGACIÓN DE LAS WEBS MUNICIPALES, QUE PERMITAN A TODOS LOS CIUDADANOS ACCEDER A LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS QUE SE OFRECEN INDEPENDIEMENTE DE SUS CIRCUNSTANCIAS FÍSICAS, PSÍQUICAS O SENSORIALES. UNA HERRAMIENTA QUE DOTE A DICHAS WEBS DE UNA ACCESIBILIDAD MAYOR DE LA EXISTENTE.

LOTE – 1.

TERCERA.- REQUERIMIENTO PRESTACIÓN LOTE-1.

Este Ayuntamiento de Ciudad Real, en la actualidad tiene las siguientes Webs municipales, dominios y certificados SSL y SSL Willdcard.

- <https://portaltributario.ciudadreal.es>
- <https://citaprevia.ciudadreal.es>
- <https://cronos.ayto-ciudadreal.es>
- <https://eformacion.ciudadreal.es>
- <http://esede.ciudadreal.es>
- medioambiente.ciudadreal.es
- portalemporado.ciudadreal.es
- <https://reserva.ciudadreal.es>
- <https://turismo.ciudadreal.es>
- <https://permisos.ayto-ciudadreal.es>
- <https://www.ciudadreal.es>
- <https://600.ciudadreal.es>
- <https://www.impefe.es>
- <https://www.092cr.net>
- <http://formacion.092cr.net>
- <http://www.amvproteccioncivilcr.es>
- <https://espaciojovencr.es>
- <https://www.festivalcortocr.com>
- <https://teatroquijano.com>
- <https://www.ciudadrealdeporte.es>
- <https://hacemos.ciudadreal.es>
- <https://gymkhana.ciudadreal.es>
- <https://solicitudes.impefe.es>
- <https://tarjetaciudadana.ciudadreal.es>
- <https://ciudadrealendanza.es>
- <https://consejocaldelamujercr.es>

Relación de dominios y certificados, gestión completa de DNS y dominios:

- amvproteccioncivilcr.es
- 092cr.net
- avanzacr.es
- ayto-ciudadreal.biz
- ayto-ciudadreal.com

- ayto-ciudadreal.com.es
- ayto-ciudadreal.edu.es
- aytociudadreal.es
- ayto-ciudadreal.es
- ayto-ciudadreal.gob.es
- ayto-ciudadreal.info
- ayto-ciudadreal.name
- ayto-ciudadreal.net
- ayto-ciudadreal.nom.es
- ayto-ciudadreal.org
- ayto-ciudadreal.org.es
- ayto-ciudadreal.tel
- ciudadreal.gob.es
- ciudadreal.com.es
- ciudadreal.edu.es
- ciudadreal.es
- ciudadreal.name
- ciudadreal.org.es
- ciudadrealconecta.com
- comerciociudadreal.com
- comerciociudadreal.es
- concejaliculturacr.es
- espaciojovencr.es
- festivalcortocr.com
- festivalcortocr.es
- hacemosciudadreal.com
- hacemosciudadreal.es
- hacemosciudadreal.org
- impefe.es
- pmhciudadreal.es
- teatroquijano.es
- ciudadrealdeportes.es

Relación de certificados SSL Willcard.

- *ciudadreal.es
- *ayto-ciudadreal.es
- *impefe.es

Actualmente se gestionan 12 Plugins.

La adjudicataria debe prestar el servicio de Hosting para los diversos portales webs del Ayuntamiento de Ciudad Real con las siguientes características:

- Centralización de todos los webs.
- Mantenimiento de dominios (registro, migración y renovación de dominios).
- Certificados digitales (alta y renovación).

- Soporte de los servidores y aplicaciones instaladas. Incluyendo atención personalizada al personal del Ayuntamiento y resolución de incidencias, pruebas, ajustes, instalación de software, instalación de componentes (plugins), pruebas de software y componentes en las maquetas y desarrollos si fueran necesarios.

La adjudicataria deberá migrar el sistema frontend/backend, con su línea, seguridad de red y de servidores tal y como ahora se encuentra en producción.

Los servidores en pre-producción y maquetas estarán replicados en un hosting situado en un CPD distinto al de producción, en otra ubicación física diferente para asegurar la continuidad del servicio ante un fallo del hosting.

En total se proporcionarán seis servidores para producción y maqueta junto con sus réplicas. Cuyos requisitos mínimos serán:

- Servidores dedicados para evitar vulnerabilidades y mayor control.
 - Infraestructura basada en GNU/Linux altas prestaciones.
 - Acceso completo ssh.
- Servidores en alta disponibilidad y de caudal de Internet.
 - Procesador de 16 cores.
 - Memoria de 128 Gb.
 - Unidad SSD 1Tb.
 - Sistema Linux con Apache, MySQL y PHP, versiones actuales.
- 16 IPs fijas, geolocalizadas.
- Backup snapshot al menos cada tres horas.
- Replica en CPD externo (al menos tres veces al día).
- Migración de los portales web actuales.

Los servicios serán prestados directamente por la adjudicataria, no pudiendo subcontratar ni realizar contratos para la prestación de todo o parte de los servicios a un tercero, con el objeto de garantizar la calidad e integridad de todos los servicios prestados en una unidad, y siendo el responsable del servicio y la ejecución directa por parte de la adjudicataria.

El servicio de Hosting incluirá:

- Migración de todos los dominios y servidores actuales.
- Configuración y mantenimiento de las máquinas Linux según los requisitos de programación de los portales Web.
 - La oferta incluirá el coste de todos los registros de dominios que actualmente tiene el Ayuntamiento y todos los certificados digitales. No se podrán utilizar certificados Lets Encrypt.
 - Infraestructura duplicada en dos centros de datos diferentes (sincronizados). Hosting duplicado en diferentes CPD, los mismos, no compartirán situación física ni líneas. Garantizando que ante posibles caídas, exista una réplica real que pueda activarse para la continuidad del servicio.
 - Los servidores deberán estar alojados en España y estarán geolocalizados.
 - Se dispondrá de 16 direcciones IP.
 - Las máquinas de maqueta y la zona de administración de los webs, al igual que el acceso a los servidores mediante ssh serán accesibles únicamente a través de un túnel VPN

Wireguard Net to Net para garantizar la seguridad de acceso. El túnel será contra el servidor de túneles del Ayuntamiento y no se podrá instalar equipamiento adicional. Se conectarán mediante una línea punto a punto no virtualizada.

- Se realizará un backup de los servidores y copia periódica en las máquinas replicadas instaladas en el CPD secundario. Las licencias del software de copia de seguridad estarán incluidas.

- Se prestará una atención 24x7 tanto en las infraestructuras como en la atención a los técnicos del Ayuntamiento.

- Soporte a la Instalación, mantenimiento y programación en BD, PHP, Perl, Python, etc.

- Soporte a la instalación CMS, mantenimiento, actualización de plugins, integración con soluciones de terceros, etc. Wordpress, Joomla, Moodle, Drupal, Consul.

- Se incluirá la instalación de plugins, (el coste de los mismo correrá por parte de la adjudicataria), configuración integración de todos los webs y webservices. Estará incluido tanto los plugins actuales como cualquiera que se instale en el futuro.

- La realizará la gestión de registros DNS del Ayuntamiento.

- Servicio de consultoría de programación para la publicación de nuevas propuestas y componentes.

- Diagnóstico y reparación de errores producidos por configuraciones erróneas, publicaciones defectuosas, obsolescencia de producto, seguridad o errores de programación.

- Sincronización, restauración de BD o cualquier operación entre la maqueta y los servicios de producción.

- Consultoría y realización de informes en la propuesta de nuevos servicios, control de cumplimiento de estándares para los sitios web municipales. Esta tarea implica necesaria la presencia en cuantas reuniones se solicite.

- Estará incluida la instalación de nuevos servicios web creando una base CMS (Wordpress, Joomla, etc.) que solicite el Ayuntamiento. Se incluirá el registro de dominios si fuera necesario y certificados digitales. Igualmente estará incluida la migración de cuantos servicios web el Ayuntamiento desee trasladar al Hosting contratado.

El servicio actual incluye soporte para

- Web: 26 dominios y subdominios.

- CONSUL: 1

- Dominios: 36

- es: 22

- com, net, org: 9

- otros: 5

- Certificados digitales: 9

- Web: 6

- Wildcard: 3

- Plugins: 12

CUARTA.- INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES.

Se ofertará un Hosting situado en dos CPDs separados geográficamente. Ambos estarán ubicados en territorio español y acreditado mediante certificado. Cumplimiento RGPD.

Topología de Acceso.

Los servicios web públicos serán accesibles desde cualquier lugar de Internet para los servicios públicos. Se dispondrá de un rango de 16 direcciones IP que serán asignadas a los servidores y servicios.

La parte de administración, servidores de maqueta y webs internos solo podrá ser accesible desde el Ayuntamiento de Ciudad Real. Para esta conexión privada se conectará mediante enrutado en la línea punto a punto exigida en este pliego.

Los servidores solo podrán ser administrados desde una zona privada conectada con el Ayuntamiento de Ciudad Real

Conexión Hosting-Ayuntamiento.

La conexión privada entre la parte privada del Hosting y el Ayuntamiento deberá ser: 1 línea principal y una segunda para momentos excepcionales de la caída de la línea principal:

- Línea Principal.

- Se ofertará una línea punto a punto, físicamente independiente que no utilice transporte común y que permita la verificación de tráfico. La línea punto a punto con funcionalidad Layer 2, con capacidad de encapsulado de VLAN 802.1Q. Incluida la migración, soporte y mantenimiento de la infraestructura. No se permitirán líneas FTTX y tecnología de medio compartido ni virtualizadas, MPLS, VPLS y otras similares.

- El caudal mínimo garantizado será de 1 Gbps simétricos, entre el hosting principal y las instalaciones municipales, siendo de obligado cumplimiento.

- La red de comunicación del Hosting-Ayuntamiento debe ser layer 2. Permitirá el tráfico de VLAN's etiquetadas bajo los protocolos 802.1q y 802.1ad extremo a extremo. También la red debe permitir el flujo de tramas dhcp y bootp entre el Hosting y el Ayuntamiento, en definitiva cualquier protocolo que transmita sobre layer 2.

- Los servicios técnicos municipales dispondrán de capacidad para establecer VLAN's entre las distintas sedes haciendo uso de la electrónica de red municipal y de forma autónoma del operador prestador del servicio

- Todos los elementos de la red deben soportar QoS (DiffServ, 802.1p, ToS, etc.). La red debe ser capaz de marcar tráfico, clasificarlo y encolarlo para garantizar la buena calidad de los servicios.

- Se proveerán de redes de comunicaciones físicas, concretamente líneas Ethernet y garantizadas con puntos de origen y destino definidos en el presente pliego dotadas de mecanismos para control de ancho de banda, gestión del direccionamiento IP, control de tráfico y balanceo de conexiones.

- Se proveerá un sistema de control de la línea y monitorización que deberá ser descrito.

- Línea de backup.

- La conexión también deberá tener una línea de backup, para poder usar en aquellos momentos excepcionales, ante cualquier caída de la línea principal y que el Ayuntamiento necesite acceder para actualizar información. Esta línea tendrá un camino diferente al de la línea principal y podrá ser una línea tipo FTTX, o tecnología de medio compartido.

Seguridad.-

La seguridad se gestionará a tres niveles:

- Red: Firewall, defensa frente a ataques externo. Evitar la denegación de servicios DoS para permitir el acceso 24x365 a todos los webs y servicios albergados.

- Servidor: Impedir vulnerabilidades de sistema operativos, aplicaciones, servidor web, CMS, etc.

- Identificación: Gestión de certificados de servidor para garantizar servicios seguros HTTPS.

- No se podrán utilizar certificados Let's Encrypt

- Los webs estarán albergados en chroot

- Las comunicaciones Hosting-Ayuntamiento para administración, serán cifradas independientemente del canal. VPN IPsec contra el frontal servidor VPN del Ayuntamiento compatible con el sistema instalado actualmente. Por lo tanto, el sistema permitirá que el Ayuntamiento configure una conexión Net-Net Wireguard entre los extremos.

- Las comunicaciones de administración Hosting-Ayuntamiento se realizará mediante un canal seguro, cifrado. Iniciando el canal seguro entre el propio Hosting y finalizando en las propias instalaciones municipales. Configurado y mantenido por los servicios informáticos del Ayuntamiento de Ciudad Real en la actual infraestructura.

- No se incluirán equipamientos externos para la configuración de túneles debiendo utilizarse los actualmente instalados en el Ayuntamiento.

- La adjudicataria garantizará la compatibilidad VPN IPSec, Wireguard y OpenVPN.

QUINTA.- REQUISITOS DE LA OFERTA.

- **Será obligatorio que la licitadora disponga de Certificado de Conformidad con el ENS nivel medio vigente. Deberá aportar el documento acreditativo del citado certificado.**

- **La licitadora deberá tener el título habilitante que lo faculte para la prestación de los servicios en la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia). Actividad: Transmisión de datos y fecha de resolución al menos de 5 años. Esta certificación deberá estar vigente a fecha actual y aportar el documento acreditativo.**

- **La empresa licitadora obligatoriamente debe estar en posesión de la Certificación ISO 27001 o similar se presentará copia del mismo.**

- **Las empresas deberán describir y detallar el proyecto de comunicaciones. Indicando claramente tecnologías, equipamientos, operadores y cuantos detalles sean**

necesarios para el completo conocimiento de la infraestructura a instalar, que obligatoriamente debe cumplir con las exigencias establecidas (el proyecto no debe contener más de 5 páginas).

- Las empresas deberán describir y detallar el proyecto técnico, proyecto, que no será una mera descripción del portfolio de la empresa, sino que describirá las tecnologías y soluciones a adoptar junto con plazos y el personal vinculado al mismo (máximo 10 páginas).

- El Hosting incluirá integración SIEM, descripción y compromiso explicando proyectos en los que se trabaja con plataforma SIEM. Garantizando la integración SIEM con el SIEM del Ayuntamiento de Ciudad Real. Deberá describirse el sistema de integración SIEM, conectores y experiencia en proyectos (el proyecto no deberá contener más de 10 páginas).

- De no adjuntarse algún documento de los solicitados, la oferta quedará excluida.

- Una vez analizada esta documentación, se emitirá informe técnico y las empresas que cumplan con estos requisitos seguirán en el proceso.

SEXTA.- SOPORTE MANTENIMIENTO.

- Servicio de Mantenimiento web proactivo, contemplando las siguientes dimensiones del servicio:

- Resolución de incidencias o problemas que del funcionamiento de las webs pudieran producirse.

- Desarrollo web: La oferta contemplará (una bolsa de 50 horas/año) para eventuales necesidades de mejora de nuestros portales. Requerimos contar con un servicio especializado que nos permita determinados trabajos informáticos que doten de nuevas funcionalidades a nuestras webs.

- Soporte presencial en las instalaciones del Ayuntamiento, la oferta contemplará (una bolsa de 120 horas/año) para resolución de problemas técnicos de integración con el Ayuntamiento, comunicaciones, SIEM. Ante cualquier incidencia grave que requiera de asistencia técnica presencial, como comunicaciones, integración en red, SIEM, etc. En ocasiones pueden surgir problemas que relacionen el hosting con las redes del Ayuntamiento o los técnicos requieran la asistencia presencial en las instalaciones del Ayuntamiento. Esta asistencia será a requerimiento del Ayuntamiento y deberá hacerse efectiva en menos de 2 horas. De tal forma que se pueda atender en el mismo día. Resolviendo los problemas técnicos de integración o soporte.

- Soporte CONSUL.

- Instalación y supervisión de aplicaciones, plugins, etc.

- Instalación básica de nuevos servicios web.

- Migración de servicios web del Ayuntamiento de Ciudad Real.
- El número de horas solicitadas está basado en la experiencia del trabajo habitual.
- **El número de horas será las mínimas estimadas. En caso de necesidad se dispondrán de cuantas horas sea necesario con el objetivo de realizar las tareas propias del contrato y resolver cuantas incidencias puedan aparecer, con la debida diligencia. Al mismo tiempo atender a las demandas de configuración y ajustes de los servicios existentes.**

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, observada entre los conocimientos especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la resolución del contrato.

- La oferta contemplará una bolsa horas mínimo de 500 horas/año, para soporte, instalación, actualización, revisión, ejecución de desarrollos o modificaciones evolutivas sobre las webs del Ayuntamiento y solución de incidencias. Incluirá instalación de plugins, trabajos en las maquetas y actualizaciones CONSUL.

- La contratación para la realización de los servicios tendrá el carácter de "intuitu personae", por ser realizada por los técnicos de la migración y mantenimiento habituales. No se podrá realizar la cesión a terceros del contrato y la subcontratación, total o parcial, de los trabajos objeto del mismo.

SÉPTIMA.- FORMACIÓN.

- Se consideran incluidas en el alcance del contrato las acciones formativas destinadas tanto a la correcta utilización, servicios, como a la administración y al mantenimiento del mismo.

- La adjudicataria será responsable de impartir esta formación y de proporcionar todos los medios materiales y personales necesarios para la correcta realización de la formación, todos los trabajos de formación estarán incluidos en el precio de la oferta.

- Los trabajos de formación no podrán ser subcontratados ni se utilizará una plataforma digital.

- La formación será impartida por los mismos técnicos que realicen la implantación y mantenimiento para un mejor entendimiento y acceso directo por parte del Ayuntamiento.

- Deberá incluirse en la oferta el número de jornadas formativas y el perfil destinatario de cada una. Siendo un mínimo de 100 horas. Distribuidas en jornadas de máximo 3 horas como máximo y no más de 2 días a la semana.

- La acción formativa se desarrollará dentro de los primeros meses de implantación.

- La distribución del número de horas y jornadas será a criterio del Ayuntamiento.

- Se deberá entregar manuales y documentos técnicos, en formato electrónico, con información relativa a los Sistemas, accesos y herramientas necesarias para la gestión. Estos documentos serán mantenidos y actualizados, con control de versiones por el adjudicatario durante la vigencia del contrato.

LOTE 2.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD PARA LA NAVEGACIÓN DE LAS WEBS MUNICIPALES, QUE PERMITAN A TODOS LOS CIUDADANOS ACCEDER A LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS QUE SE OFRECEN INDEPENDIENTEMENTE DE SUS CIRCUNSTANCIAS FÍSICAS, PSÍQUICAS O SENSORIALES. UNA HERRAMIENTA QUE DOTE A DICHAS WEBS DE UNA ACCESIBILIDAD MAYOR DE LA EXISTENTE.

LOTE – 2.

OCTAVA.- NECESIDAD, IDONEIDAD DEL CONTRATO

En cumplimiento del Real Decreto 1112/2018 de 12 de 7 de Septiembre sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público, así como la Directiva europea (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016 y recientemente transpuesta a España que regula la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público, se hace necesario implementar la plataforma de accesibilidad sobre las siguientes webs del Ayuntamiento de Ciudad Real, para dar cumplimiento a las obligaciones legales en materia de accesibilidad digital y facilitar el acceso a las personas con discapacidad a toda la información contenida en los mismos, y hacerlos unas webs inclusivas y de acceso universal:

<https://www.ciudadreal.es>
[https://sedeelectronica de www.ciudadreal.es](https://sedeelectronica.de.www.ciudadreal.es)
<https://carpetatributaria.ciudadreal.es>
<https://hacemos.ciudadreal.es>
<https://citaprevia.ciudadreal.es>
<https://www.impefe.es>
<https://turismociudadreal.es>
<https://ciudadrealdeporte.es>
<https://espaciojovencr.es>

La solución propuesta debe proporcionar accesibilidad y usabilidad web de manera universal. Se tratará de una plataforma que añade a la página web una capa de información semántica que proporciona ayudas técnicas para que cada persona pueda navegar de manera adaptada a sus necesidades y preferencias, sin modificar la página web, desde cualquier ordenador y sin coste para el usuario. El usuario de la página sólo tiene que utilizar la pestaña habilitada para la activación de accesibilidad, obteniendo acceso a las siguientes ayudas a la navegación:

- Lectura de contenidos: la web lee al usuario el contenido y las opciones disponibles, lo que posibilita el acceso a los contenidos y la navegación sin necesidad de ver la pantalla.
- Aceptación de comandos vocales: El usuario puede hablar a la web para navegar mediante sencillos comandos, sin utilizar las manos.
- Aceptación de órdenes sonoras (no vocales): El usuario puede navegar emitiendo cualquier tipo de sonido, sin necesidad de utilizar las manos ni de vocalizar comandos.
- Navegación mediante teclado: El usuario puede navegar mediante el teclado sin necesidad de utilizar el ratón.

- Visibilidad optimizada: Aporta textos limpios y permite ajustar el tamaño sin scroll lateral y la combinación de contraste y color.
- Navegación por ratón: El usuario puede navegar mediante el ratón utilizando elementos visuales destacados que centran al usuario, simplifican y ayudan a la navegación.
- Interface para dispositivos accesibles: El usuario utiliza su propio dispositivo de ayuda a la navegación.
- Al mismo tiempo consigue alinear la página web como muchos de los requisitos obligatorios de accesibilidad web contenidos en el RD 1112/2018 y la directiva europea de manera automatizada, consiguiendo el alineamiento legal del portal web.
- Es objeto del contrato la prestación del servicio de soporte y redacción de cuantos informes requiera el RD 1112/2018 al respecto de su cumplimiento.
- Asimismo se incluye cualquier licencia o producto que se requiera para el correcto funcionamiento de la plataforma de accesibilidad para la navegación accesible multifuncional en la webs detalladas anteriormente.

NOVENA.- FUNCIONALIDAD LICENCIA PLATAFORMA ACCESIBILIDAD WEBS.

- La plataforma trabajará de manera online utilizando los servidores y dispositivos necesarios desde la sede de la adjudicataria. El software de la plataforma actuará sin modificar la url original del dominio web, insertará las modificaciones en los formatos y los recursos, enlaces, textos, archivos de voz, balizas de navegación y demás elementos necesarios para incorporar las herramientas de usabilidad y accesibilidad necesarias alineadas con la WCAG 2.1. que permitan la navegación autónoma con los interfaces accesibles.

-No serán necesarias modificaciones técnicas, salvo las mínimas que habiliten el enlace a la activación de las ayudas técnicas para la navegación accesible, en las webs originales. Tampoco serán necesarios cambios en la estructura de la información que en ellas se contiene.

- El sistema estará compuesto de interfaces de navegación accesibles descritos más adelante y de un sistema semántico de etiquetado de contenidos, áreas, regiones, enlaces, formularios que permitirá identificar de manera única todo el contenido de la web, permitiendo la navegación con interfaces distintos al ratón mediante opciones de identificación numéricas o alfanuméricas únicas que permitan seleccionar los contenidos de la web de una manera muy simplificada.

- El sistema estará alineado con las recomendaciones y estándares del Consorcio de la Web (W3C) en materia de accesibilidad.

- Se tratará la información que cumpla las siguientes condiciones:

- Páginas cuyo código sea HTML, tanto si es código estático como si han sido generadas a través de aplicaciones (jsp, aspx, php), o generadores de contenido.

- Páginas que utilizan iframe cuyo contenido esté embebido dentro de la página.

- Páginas que contengan tablas siguiendo los estándares html en cuanto a etiquetas, con filas y columnas en las que estén diferenciados los encabezados de las columnas del resto de filas de la tabla, para que los usuarios puedan saber a qué columna pertenece el dato de cada celda.

- Formularios.

- Páginas que contengan menús desplegados.

- PDFs en su modalidad accesible, que el texto no sea una imagen.

El sistema utilizado mostrará una interfaz basada 100% en la de la propia web original.

A partir de ella elaborará una interfaz que se mostrará al usuario en la que se incorporaran los interfaces accesibles y autónomos necesarios para navegar de manera accesible.

Para la elaboración de la interfaz mostrada, el tráfico de datos entre el usuario y las webs no será dirigido a través de los servidores en los que el proveedor preste el servicio.

Los usuarios que no necesiten el uso de herramientas de accesibilidad no se verán afectados por el sistema, accediendo directamente a las páginas originales, y sin que los parámetros de la prestación de su servicio se vean alterados. De esta manera, se ofrecerán todos los contenidos abiertos y accesibles para el usuario, dejando toda la lógica de interpretación en el lado del navegador, y eliminando la necesidad de dispositivos adicionales por parte del usuario. Es decir, el usuario no necesitará para navegar en las páginas originales ningún aparato de hardware complementario ni tendrá que descargarse ningún programa ni alterar el sistema operativo de su ordenador.

La interfaz mostrada deberá ser inteligente con el fin de que se amolde a las necesidades específicas de cada usuario.

Se debe permitir la configuración y el cambio de los diferentes interfaces de navegación de forma dinámica en cada pantalla visualizada sin necesidad de salir de la navegación por la página y acceder al menú de configuración.

El sistema deberá soportar el estándar WAI-ARIA (Accessible Rich Internet Applications) en su versión 1.1, recomendación internacional que define cómo hacer el contenido y las aplicaciones webs más accesibles para personas con discapacidad.

La adjudicataria prestará el servicio mediante el uso de las últimas versiones estables de las herramientas software utilizadas, debiendo hacerse cargo de la incorporación en su sistema de las nuevas versiones de producto que se produzcan durante el tiempo del servicio contratado. Dichas versiones incluirán las actualizaciones, corrección de errores y mejoras tecnológicas; así como la incorporación de nuevas funcionalidades.

La adjudicataria estará obligada a utilizar servidores y componentes de hardware adecuados a los niveles de prestación de servicio exigido.

La plataforma de accesibilidad deberá incorporar al menos los siguientes interfaces de navegación autónoma para las personas con discapacidad, no será válida las soluciones que no permitan la navegación autónoma con el interfaz seleccionado, debiendo ser obligatorio un marcado/balizado numérico o alfanumérico de la estructura, elementos, enlaces y contenidos de la web con un identificador único que permita navegar con los interfaces accesibles:

- Para las Personas con Discapacidad Visual:

- Interfaz adaptado que permita la navegación con atajos de teclado por toda la web y lectura de contenidos TTS.

- Para las Personas mayores no competentes digitalmente o con discapacidad por la edad :

- Interfaz adaptado que permite la navegación con el ratón con puntero aumentado, botón de lectura de contenidos con función Karaoke (resaltar el texto leído), subrayado de enlaces, conversión de todo el texto a una fuente más legible y especial para dislexia, aumentar el tamaño de todos los contenidos en pantalla y cambiar el contraste.

- Para las personas con Discapacidad física u orgánica:

- Interfaz adaptado que proporciona la navegación mediante intérpretes de comandos de voz, por navegación con sonidos o por la navegación mediante el teclado convertido en un pulsador accionando un teclado de barrido virtual, la navegación por comandos de voz incorporará un sistema antierrores para eliminar los fallos por ruidos o mala vocalización, el sensor de voz estará permanentemente en escucha sin necesidad de ninguna activación por umbrales de sonido o similares.

- Personas con Discapacidad cognitiva o intelectual:

- Interfaz adaptado que proporciona la navegación mediante un teclado virtual sin barrido que resumirá y recordará las opciones disponibles con explicación visible de los comandos por medio de pictogramas o texto descriptivo, pudiéndose navegar pinchando con el ratón directamente en el teclado virtual, también dispondrá de lectura de contenidos que sea variable en velocidad y balizas de guiado.

- Para las personas con baja visión

- Interfaz adaptado que proporcionará una interfaz de navegación que permita eliminar la capa decorativa de la web, magnificar el contenido y el puntero del ratón permitiendo la navegación por ratón y alterar el contraste y color, el interfaz dispondrá de una lupa para aumentar contenidos, el interfaz permitirá activar o desactivar una tipografía específica para Dislexia y fuente más legible, también permitirá leer (pasar a voz alta) el contenido o los enlaces donde se posicione el ratón.

- La plataforma tiene que ser compatible con los lectores de pantalla de las personas ciegas permitiendo consumir las mejoras de accesibilidad en el propio dominio sin necesidad de activar la ayudas para la navegación.

- El Lector de contenidos dispondrá de velocidad variable para beneficiar a personas ciegas y personas con discapacidad cognitiva o intelectual y el sistema podrá ser activado y desactivado por el usuario durante la navegación sin necesidad de salir de la navegación, el sistema facilitará el resaltado del texto que se está leyendo y el desplazamiento automático sobre el contenido sobre el que está leyendo.

- La herramienta dispondrá de un modo “tutorial” para facilitar el primer uso, que se activará obligatoriamente la primera vez que un usuario acceda a la versión accesible.

- La herramienta tendrá que funcionar en los navegadores que lo soporten con la captura del sonido por HTML5 y aportará un sistema de corrección de errores en la captura de la voz, para permitir la navegación en entornos ruidosos o con mala vocalización del idioma.

- El servicio tiene que ser responsive para adaptarse a los dispositivos móviles.

2.- Sedes electrónicas

El sistema permitirá la navegación autónoma por la sede electrónica bajo el protocolo seguro https y queda incluida la navegación por tramites que requieren firma digital, DNI digital o certificado digital de usuario para su tramitación.

DÉCIMA.- MANTENIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO DE ACCESIBILIDAD.

Disponibilidad: El servicio estará disponible durante el 99% del tiempo de prestación. El 1% restante se destinará a paradas programadas que permitan los necesarios incrementos funcionales y de rendimiento del sistema.

Actualización: Las actualizaciones del sistema estarán disponibles durante la duración del contrato.

Estadísticas de uso del sistema: El proveedor estará obligado a enviar cada tres meses estadísticas de uso del sistema.

Mantenimiento: La adjudicataria estará obligado a realizar las tareas de mantenimiento correctivo necesarias para la corrección de errores en el servicio que no sea provocado por cambios en la configuración de las webs soportadas. A estos efectos no se considerarán cambios la incorporación de nuevos contenidos en los sitios webs que sean congruentes con la configuración inicial incorporada durante el alta del servicio.

Para la realización de mantenimiento evolutivo derivadas de posibles cambios en la configuración de las webs durante la prestación del servicio que afecten al servicio la adjudicataria estará obligada a realizarlas.

Certificaciones de la plataforma de accesibilidad web y de los proveedores.

Tras la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015 que afecta a todas las entidades del Sector Público en España, así como a los operadores del Sector Privado que les prestan soluciones y servicios, es obligatorio que la adjudicataria de la plataforma de accesibilidad webs este certificado en el ENS nivel medio con el alcance de la plataforma de accesibilidad, este requisito es indispensable y para su acreditación se solicitará el certificado del ENS en vigor, no serán válidos certificados de la nube o la infraestructura donde este alojada la plataforma de accesibilidad como armazón y similares, los certificados tienen que ser específicamente de la empresa proveedora y de la plataforma de accesibilidad.

Para certificar que la adjudicataria cumple las buenas prácticas en materia de seguridad de la información es requisito indispensable que el Proveedor disponga de la certificación ISO 27001 o similar de seguridad de la información en vigor.

- Será obligatorio que la adjudicataria disponga de Certificado de Conformidad con el ENS nivel medio vigente. Deberá aportar el documento acreditativo del citado certificado.

- La empresa licitadora obligatoriamente debe estar en posesión de la Certificación ISO 27001 o similar, se presentará copia del mismo.

- De no adjuntarse algún documento de los solicitados, la oferta quedará excluida.

- Una vez analizada esta documentación, se emitirá informe técnico y las empresas que cumplan con estos requisitos seguirán en el proceso.

UNDÉCIMA.- OBLIGACIONES PARA AMBOS LOTES.-

La adjudicataria estará obligada a:

- Se proporcionará información detallada de cuantas soluciones y actuaciones se realicen a requerimiento de los servicios técnicos para su comprobación y validación
- Se realizarán cuantas reuniones y revisiones soliciten los servicios técnicos del Ayuntamiento de Ciudad Real
- Reunión presencial semanal en el periodo de implantación y durante los tres primeros meses del proyecto
- Reunión presencial mensual para revisión del proyecto durante la vida del mismo

Trasvase de Tecnología.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la adjudicataria se compromete a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento a tales efectos, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como los problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos. Se confeccionarán cuantos documentos, informes y descripciones se soliciten

Toda la documentación se entregará en soporte digital para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

La adjudicataria deberá proporcionar al personal designado y a requerimiento del Ayuntamiento la documentación.

DÉCIMOSEGUNDA.- CONFIDENCIALIDAD PARA AMBOS LOTES.

El adjudicatario estará obligado a tratar de de forma confidencial y reservada tanto la información recibida como la derivada de la ejecución del contrato, no pudiendo ser objeto de difusión, publicación o utilización para fines distintos a los establecidos en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez que el contrato haya finalizado o haya sido resuelto.

A.-Tratamiento de datos para ambos lotes.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener indefinidamente, absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, incluidos en el registro de actividades de tratamiento del Excmo. Ayuntamiento de Ciudad Real, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este documento, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El licitador quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (REGLAMENTO 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE).

El adjudicatario, según el párrafo anterior, tendrá las siguientes obligaciones:

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a partir de la suscripción del presente contrato a:

a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE) o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

c. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

d. No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten al tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de, al menos un mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

e. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

f. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se compromentan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad.

g. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

h. Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

i. Llevar por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1.- El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.

2.- Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

3.- En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del Reglamento General de Protección de Datos, la documentación de garantías adecuadas.

j. En el caso de llevar a cabo el encargo de tratamiento en sus locales, realizar un análisis de riesgos relativos al tratamiento objeto de encargo e implantar las siguientes medidas técnicas y organizativas de seguridad que resulten de aplicación a la luz de los resultados de dicho análisis –estas medidas sustituirán a las previstas en el punto 4.1. g) anterior- de las siguientes:

a) La seudonimización y el cifrado de datos personales cuando sea procedente.

b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

c) La capacidad de restituir la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

k. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

- 1.-** Acceso, rectificación, supresión y oposición.
- 2.-** Limitación del tratamiento.
- 3.-** Portabilidad de datos.
- 4.-** A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección que indique el responsable. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, justamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

l. Notificar al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas, y a través del correo electrónico corporativo dispuesto al efecto, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

m. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a).- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

b).- El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

c).- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

d).- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

n. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

o. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

p. Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

q. Designar un delegado de protección de datos si resultare obligatorio su nombramiento y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

B.-Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad para el Lote 2:

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de e-administración afectados por el pliego.

En este sentido, el adjudicatario se compromete expresamente a cumplir y velar por el cumplimiento legal establecido en cuanto a la adopción de las medidas de seguridad indicadas en los Reales Decretos 3/2010, de 8 de enero, ENS, Esquema Nacional de Seguridad y 4/2010, de 8 de enero – ENI, Esquema Nacional de Interoperabilidad.

El nivel de implantación de las medidas vendrá determinado por la categorización del sistema de información, determinado por el órgano competente sobre la valoración e importancia de la información que se maneja y los servicios prestados por el adjudicatario en la ejecución del pliego.

El adjudicatario garantizará los principios básicos y requisitos mínimos de protección requeridos en el Esquema Nacional de Seguridad, para una protección adecuada de la información. Es de aplicación que el adjudicatario garantice el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en aquellos medios electrónicos de los que sean responsables o sobre los que realizan la prestación de servicios.

Según el documento “obligaciones de los prestadores de servicios a las entidades públicas” del CNN, el adjudicatario tiene la obligación de documentar y ofrecer la siguiente información al Ayuntamiento:

- Descripción de servicios y modalidad.
- Información sobre la arquitectura de seguridad.
- Ubicación de la información.
- Medidas de seguridad implementadas.
- Cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos.
- Incidentes de seguridad.
- Cadena de subcontratación y sus cambios.
- Seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

Los licitadores estarán obligados a incluir en su oferta, para el caso de ser adjudicatario, la ejecución de un “Plan de seguridad para el cumplimiento del ENS”, donde describirán las medidas de seguridad y procedimientos que aplican en relación a la prestación del servicio, cubriendo todos los requisitos del R.D. 3/2010 y medidas de su anexo que les sean de aplicación en función de la categoría del sistema de información.

A petición de la Administración, el adjudicatario deberá remitirle los documentos de seguridad elaborados por el tratamiento de datos personales de aquélla.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad de dicho documento, así como de las exigidas en el “Plan de seguridad para el cumplimiento del ENS” descrito anteriormente, y de las exigidas en el Reglamento General de Protección de Datos, y en el documento de seguridad relativo a secreto estadístico referido en el apartado 17.

Para ello la Administración deberá avisar al adjudicatario con 5 días de antelación de la realización de dicha auditoría. El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

DÉCIMOTERCERA.- PLAZO DE IMPLANTACIÓN.

Para el Lote – 1.- La puesta en marcha, migración de todos los webs del Ayuntamiento, con su configuración de dominios e interconexiones de la línea principal física de caudal mínimo de 1 Gbs simétrica (desde el Ayuntamiento al Hosting principal), así como la línea de backup para los momentos excepciones de caída de la línea principal, se contempla un máximo de 30 días.

Para el Lote – 2.- Instalación de la plataforma de accesibilidad, se contempla un máximo de 30 días.

DÉCIMOCUARTA.- DURACIÓN CONTRATO.

- La duración del presente contrato será :

- Para ambos lotes, la duración del contrato será de 2 años (1 año de puesta en marcha de los servicios con su garantía de mantenimiento de ambos servicios), más 1 año de garantía de mantenimiento de ambos servicios sin coste para el Ayuntamiento.

DÉCIMOQUINTA.- PRECIO DEL CONTRATO.

- El precio del presente contrato se desglosa en dos:

- **Lote -1** .- Por la prestación del servicio de la gestión centralizada de las Web, el importe es de: ... 35.000,00€, sin I.V.A., el importe del I.V.A., (21%), de 7.350,00€, haciendo un total de 42.350,00€, I.V.A. incluido.

- **Lote - 2**.- Por la prestación del servicio de accesibilidad Web, el importe es de: ... 28.500,00€, sin I.V.A., el importe del I.V.A., (21%), de 5.985,00€, haciendo un total de 34.485,00, I.V.A. incluido.

El total del presupuesto por los 2 años y por los 2 lotes (1 año + 1 año de garantía), será de:

- Lote - 1, gestión centralizada de las Web municipales... 35.000,00€ sin I.V.A.

- Lote - 2, accesibilidad a las webs 28.500,00€ sin I.V.A.

Total SIN I.V.A. 63.500,00€ sin I.V.A.

- **El importe total para los 2 años I.V.A. Incluido será de 63.500,00€ más el 21% (13.335,00 €) = 76.835,00 €.**

Este contrato de prestación de servicios (Lote - 1 y Lote - 2), se tiene previsto cofinanciar por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) en un 80% (76.835,00 * 80% = 61.468,00€, y el 20% restante con fondos propios de la entidad (15.367,00€).

DÉCIMOSEXTA.- FORMA DE PAGO Y DOTACIÓN PRESUPUESTARIA.

- El pago para ambos lotes, se hará por mensualidades, realizada la correspondiente acta de recepción, a partir de ese mes se emitirán facturas mensuales durante el primer año. Se presentará la correspondiente factura electrónica a través de la plataforma FACE.

Según la descripción del presupuesto municipal, correspondería aplicar la prestación de estos servicios a la partida número 9272.22763, nombre EDUSI: Prestación servicios gestión integral web y accesibilidad.

-EXCLUSIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN DE AQUELLAS OFERTAS QUE EN LA PROPUESTA TÉCNICA NO SE AJUSTE A LOS REQUISITOS DE LOS PLIEGOS.-

- A la hora de valorar la propuesta técnica expuesta, se excluirán aquellas ofertas que no concreten de forma suficiente, clara y extensa, los recursos utilizados para realizar la prestación del Servicio.

DECIMOSÉPTIMA.- SERVICIO MANTENIMIENTO.

El mantenimiento debe cubrir de forma mínima y obligatoria las tareas definidas en la cláusula SEXTA, para el Lote-1, y la cláusula DÉCIMA, para el Lote-2, incluido los siguientes aspectos:

-Mantenimiento y soporte técnico permanente 24x7.

- Toda la configuración de los sistemas, de las copias correspondientes, etc., correrá a cargo de la adjudicataria.

- Las incidencias se registrarán en una herramienta de seguimiento y se proporcionará un número de incidencia. En dicha herramienta se reflejará el problema y paso a seguir hasta la resolución de la misma, así como el tiempo en cada paso desde la llamada.

1.1 Horario del servicio de soporte.

- El horario de atención telefónica estándar será de 9:00 a 18:00, ininterrumpidamente de lunes a viernes.

La licitadora deberá especificar un teléfono de contacto, un teléfono del técnico asignado al proyecto y la disponibilidad del mismo o de un recurso equivalente. Adicionalmente las incidencias deberán de estar documentadas y dadas de alta por cuenta del licitador en la herramienta de seguimiento y control que el licitador ponga a disposición del Ayuntamiento de Ciudad Real.

1.2 Acuerdos de nivel de servicio.

Cada incidencia se clasificará en el momento de su apertura por el personal técnico del Ayuntamiento de Ciudad Real en función el impacto que tenga sobre los sistemas. Así las incidencias pueden considerarse como:

Leves, si los sistemas corporativos no se ven afectados, o Críticas, si la incidencia implica parada de servicios o impacta de alguna manera en los sistemas de la plataforma.

Para las incidencias correspondientes a los Servidores ó servicios que afecte a toda la configuración “Crítica”, la respuesta deberá ser como máximo de 1 hora, ya que ésta afectaría a todos los clientes conectados a los mismos.

Para las incidencias correspondientes de escritorios puntuales “Leve”, la respuesta será de 4 horas.

TIPO	TIEMPO RESPUESTA DE	TIEMPO RESOLUCIÓN DE
Crítica	1 hora	1 hora
Leve	4 horas	4 horas

1.3 Penalizaciones por incumplimiento.

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento del servicio estarán asociadas a una compensación por parte de la adjudicataria, no obstante, el Ayuntamiento podrá considerar como justificado un desvío en alguno de los parámetros del nivel de servicio cuando concurren causas razonables acreditadas por el proveedor y reducirá de forma acorde la penalización aplicada. Para establecer la compensación se definen dos niveles de incumplimiento: Leve y Crítica.

INCUMPLIMIENTO	DEVIACIÓN LEVE	DESVIACIÓN CRÍTICA
Tiempo de respuesta excedido	Entre 2 y 3 horas	Entre 1 y 1:30 horas

en incidencia Leve-Crítica		
----------------------------	--	--

Las compensaciones por incumplimiento del servicio quedan recogidas a continuación:

INCUMPLIMIENTO	PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO LEVE	PENALIZACIÓN INCUMPLIMIENTO GRAVE
Tiempo de respuesta excedido en incidencia Leve-Crítica	2% de descuento en próxima factura mensual. Máximo 10% acumulable.	4% de descuento en próxima factura mensual Máximo 20% acumulable.

Por otra parte, la reiteración de incumplimientos tanto leves como graves tendrá penalizaciones adicionales:

En el caso de que se den más de 3 incumplimientos leves en el plazo de una semana, serán considerados a todos los efectos como un incumplimiento grave.

En el caso de que se den más de 3 incumplimientos graves en el plazo de un mes, se compensará añadiendo un 10% de descuento en la próxima factura., y a todos los efectos será considerado como un incumplimiento grave.

DÉCIMOCTAVA.- PENALIZACIÓN.

- Es una obligación esencial. El retraso de 15 días en las entregas marcadas, supondrá una penalización del 5% de contrato. Un Retraso de 1 mes supondrá una penalización del 10% de contrato. Un retraso en la implantación, superior a 1 mes será causa para la resolución del contrato.

- De igual forma el no cumplimiento de velocidades de las líneas y la calidad de las mismas durante 15 días supondrá una penalización del 10% de contrato el primer año. Si la duración de este incumplimiento es de 1 mes, la penalización será del 20% de contrato el primer año.

-CAUSAS ESPECÍFICAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESENCIALES.

- Traspase de conocimiento. La empresa adjudicataria atenderá a cuantas cuestiones técnicas se soliciten y se hará documentalmente a cuantas solicitudes de información e informes sean necesarios. El no cumplimiento reiterado previo apercibimiento, será causa para la resolución del contrato.

- Si tras la puesta en marcha, las pruebas que realice el Ayuntamiento se considera que el proyecto implantado no se ajusta a lo exigido en el pliego y firmado en el contrato, será causa para la resolución del contrato.

- Con motivo de la importancia de este contrato para el Ayuntamiento de Ciudad Real, la adjudicataria pondrá a disposición del mismo una plataforma para poder registrar las incidencias (como se detalla en la cláusula Decimoséptima, así quedarán grabadas las incidencias (fecha y hora), de tal manera que si la empresa adjudicataria incumple en más de 5 ocasiones el tiempo de respuesta, como ha quedado establecido en citada cláusula, será motivo de resolución de este contrato, este Ayuntamiento no puede estar durante mucho tiempo con un sistema que no esté operativo, ya que supondría incidencias a Informática por parte de los Servicios Municipales que no tengan en óptimas condiciones las webs municipales.

- Respecto a las líneas exigidas, está detallado en la cláusula CUARTA, el incumplimiento de esta exigencia, será causa de resolución.

-EXCLUSIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN DE AQUELLAS OFERTAS QUE EN LA PROPUESTA TÉCNICA NO SE AJUSTE A LOS REQUISITOS DE LOS PLIEGOS.-

- A la hora de valorar la propuesta técnica expuesta, se excluirán aquellas ofertas que no concreten de forma suficiente, clara y extensa, los recursos utilizados para realizar la prestación del servicio, así como el detalle de las líneas de comunicación.

- A la hora de presentar el proyecto de infraestructura de comunicaciones, quedarán excluidas aquellas empresas que no se ajusten a lo exigido en el pliego en su Cláusula CUARTA.- líneas de comunicación.

Ciudad Real, 21 de Febrero de 2.023

Fdo: Juan Vicente Guzmán González

Jefe Sección Informática.