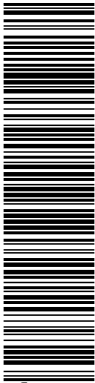


DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 71G19-ZBUZU-81SDQ Página 1 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



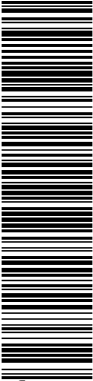
Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1633177 71G19-ZBUZU-81SDQ F974098FCCD5B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://aytobonavente.org>

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO  
“COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL  
TURISMO EN DESTINO”  
CON CARGO AL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y  
RESILIENCIA, FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – “NEXT  
GENERATION EU”**



**OBSERVACIONES:**

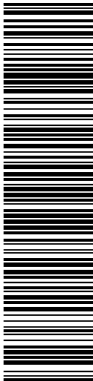
DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 7IG19-ZBUZU-81SDQ Página 2 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1633177 7IG19-ZBUZU-81SDQ F974098FCCD58B987EF576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://aytobonavente.org>

OBSERVACIONES:

DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: 7IG19-ZBUZU-81SDQ Página 3 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13
	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 163177 7IG19-ZBUZU-81SDQ F974098FCCD5B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://aytobenavente.org>



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES .....	4
2. OBJETO DEL CONTRATO .....	5
2.1. CREACIÓN DE MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA .....	6
2.2. IMPLANTACIÓN DEL PORTAL DE INTERNET DE TURISMO Y CULTURA DEL AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE .....	6
2.3. IMPLANTACIÓN DEL PORTAL DE INTERNET OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE .....	7
3. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES DE LA IMPLANTACIÓN.....	9
3.1. DISEÑO Y DESARROLLO DEL SISTEMA .....	9
3.2. ESTRUCTURA, DISEÑO Y NAVEGACIÓN .....	10
3.3. GESTIÓN DE CONTENIDOS .....	10
3.4. ACCESIBILIDAD .....	12
3.5. USABILIDAD .....	12
3.6. MULTILENGUAJE.....	12
3.7. INTEGRACIÓN CON REDES SOCIALES Y GESTIÓN DE EVENTOS.....	13
3.8. AGENDA AVANZADA.....	13
3.9. ANALÍTICAS Y ESTADÍSTICAS .....	13
3.10. POSICIONAMIENTO WEB (SEO) .....	13
3.11. SEGURIDAD .....	14
3.12. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y RESPALDO.....	14
3.13. RENDIMIENTO .....	14
3.14. DISPONIBILIDAD .....	15
3.15. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS.....	15
3.16. ALOJAMIENTO Y CORREO ELECTRÓNICO .....	15
4. PLAZO DE EJECUCIÓN .....	16
5. MEDIOS QUE SE EXIGE AL ADSCRIBIR AL CONTRATO .....	17
6. FORMACIÓN AL PERSONAL MUNICIPAL .....	17
7. GARANTÍA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO .....	18
8. PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD .....	20
8.1. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.....	20
8.2. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	20
9. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN .....	20

DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 7IG19-ZBUZU-81SDQ Página 4 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 163177 7IG19-ZBUZU-81SDQ F974098FCD5B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://aytobenavente.org>



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

## 1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

Desde el año 2009, año en que se creó la web principal del Ayuntamiento de Benavente, las tecnologías han variado sustancialmente, ofreciendo un mayor rendimiento y diseño, así como permitiendo una mayor personalización y agilidad en la gestión por parte de las entidades. Del mismo modo, la presencia digital del Ayuntamiento de Benavente ha crecido exponencialmente, de modo que en la actualidad la entidad gestiona diferentes páginas webs, blogs, redes sociales, donde se incluye toda la información y servicios de carácter municipal, cultural y turístico.

Por estas razones, el Ayuntamiento de Benavente requiere la actualización de sus páginas web dedicadas a Turismo y espectáculos, así como su web principal, para que sea un instrumento más efectivo de comunicación e interacción con la sociedad. El nuevo portal institucional debe ser capaz de suministrar todos los servicios que nos demanda la sociedad actual, en la que los usuarios encuentren la información de una manera ágil y segura, que incluya una forma más eficiente de estructurar los contenidos, de manera que proporcione una visión clara, integrada y funcional de la Institución, así como de su oferta turística y cultural. A su vez, debe ofrecer al personal de la entidad la posibilidad de actualizar su presencia digital de un modo ágil y centralizado, así como el apoyo de sistemas de medición y análisis que apoyen a la toma de decisiones para la mejora continua del sector municipal y turístico a través de herramientas tecnológicas.

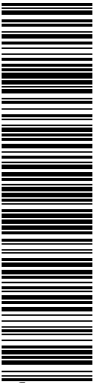
Esta actuación se enmarca dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia presentado por el Gobierno español, y aprobado por la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España (Council Implementing Decision-CID), de 13 de julio de 2021.

Dentro de las diez políticas palanca y treinta componentes que contempla el marco general del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en la política palanca V Modernización y digitalización del tejido industrial y de la pyme, recuperación del turismo e impulso a una España nación emprendedora, se encuadra el Componente 14, que incorpora un Plan de Modernización y competitividad del sector turístico.

El componente está organizado en torno a 4 grandes ejes; el primer eje e inversión «Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad» tiene por objeto implementar actuaciones de impulso de la sostenibilidad turística en su triple vertiente: medioambiental, socioeconómica y territorial; beneficiando a los destinos turísticos, a los agentes sociales y a los operadores privados del sector.

A su vez, esta inversión primera se subdivide en varios proyectos y subproyectos. Concretamente en el subproyecto 2 de la inversión primera «Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos» se incardina el Plan Nacional de Sostenibilidad Turística en destino de Benavente aprobado por Resolución de la Secretaría de Estado de Turismo de fecha 14 de septiembre de 2022 al amparo del Real Decreto 1073/2021, de 7 de diciembre, por el que se regula la concesión directa de subvenciones destinadas a la financiación del Plan Nacional de Sostenibilidad Turística en destinos Xacobeo 2021, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 7IG19-ZBUZU-81SDQ Página 5 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 163177 7IG19-ZBUZU-81SDQ F974098FCCD56B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://aytobenavente.org



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto regular las condiciones técnicas para la contratación de los siguientes servicios profesionales:

- **Restyling de la imagen corporativa del Ayuntamiento de Benavente y posterior elaboración de un Manual de identidad corporativa** oficial.
- **Diseño e implantación completa de un nuevo Portal Web para la difusión de información Turística y Cultural del Ayuntamiento de Benavente** mediante un gestor de contenidos.
- **Diseño e implantación completa de un nuevo Portal Web oficial del Ayuntamiento de Benavente** mediante un gestor de contenidos, incluyendo la **migración de los contenidos** del portal actual ([www.benavente.es](http://www.benavente.es)).

Se requiere una solución creativa e innovadora de ingeniería informática, consultoría y desarrollo de software basada en estándares tecnológicos que: (a) Pueda garantizar un diseño más moderno, fluido, adaptable y responsive permitiendo una mejor comunicación de la información con los usuarios; (b) Cumpla los estándares de usabilidad, accesibilidad y seguridad; (c) permita una gestión centralizada por parte de la entidad; (d) Se integre en una infraestructura de gran rendimiento y disponibilidad y (e) Mejore el posicionamiento de la web en buscadores.

Los trabajos objeto del contrato se llevarán a cabo en 4 fases:

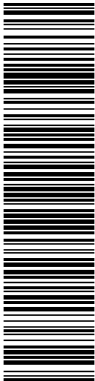
1. Fase de actualización de imagen corporativa: Restyling de la imagen corporativa del Ayuntamiento de Benavente y creación del Manual de identidad corporativa que servirá de guía y base para el diseño de sus portales web corporativos.
2. Fase de diseño funcional y creativo: determinación de la información que se ofrecerá en cada uno de los portales, creación de recursos gráficos y diseño de los portales.
3. Fase de implantación de los portales y migración de los contenidos actuales. Se desarrollará durante esta fase la formación a los usuarios del gestor de contenidos.
4. Fase de mantenimiento, de revisión y evolución en base a la experiencia de usuario y usabilidad de los primeros meses de utilización de los portales web.

En cuanto a la toma de decisiones, la empresa adjudicataria trabajará en colaboración con el Responsable del servicio TIC (Encargado de sistemas informáticos) del Ayuntamiento de Benavente. Será responsabilidad del adjudicatario alcanzar un diseño, contenido y estructura final de los portales con calidad suficiente y adecuados a las directrices y expectativas determinadas por los anteriores actores y por los requisitos mínimos que rigen la contratación.

Será responsabilidad del adjudicatario cuantos desarrollos informáticos sean necesarios para la completa implantación de los portales, incluyendo el diseño de cuantos recursos gráficos sean precisos. El adjudicatario mejorará y completará todos aquellos recursos de diseño que sean necesarios.

OBSERVACIONES:

DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: 7IG19-ZBUZU-81SDQ Página 6 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13
	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1631777-7IG19-ZBUZU-81SDQ F974098FCCD5B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://ayto.benavente.org



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

El diseño final y recursos gráficos generados en el marco del presente contrato deberán ser coherentes e integrarse adecuadamente con el Manual de Identidad corporativa aprobado en la fase inicial de este proyecto.

El adjudicatario estructurará la información en cuantos tipos de contenidos, secciones, listados y plantillas de contenidos sean necesarios para la implantación de los portales y para la migración de los datos.

2.1. CREACIÓN DE MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA

El Manual de identidad corporativa es un documento que sienta la base para la redefinición del estilo de la entidad del Ayuntamiento de Benavente y servirá de Guía de estilo para todo el contenido generado y su presencia en Internet. El Manual a entregar, así como su documentación asociada, contendrá al menos la siguiente información:

- Definición de marca: logotipo e imagotipo, utilización, variaciones (blanco y negro, otros colores, cambio de texto asociado según concejalía), proporciones, tamaños, usos no admitidos, etc. Para ello se partirá de una normalización o revisión del escudo clásico, imagen del Ayuntamiento de Benavente.
- Color: colores corporativos principales y secundarios, usos de la marca sobre otros colores e imágenes.
- Tipografía: tipografía corporativa principal y secundarias, pautas de uso.
- Documentos anexos para la aplicación de la imagen de marca, destacando, al menos:
  - Plantillas para publicación en redes sociales y portales de Internet (noticias, banners, etc.).
  - Pie de firma de correo electrónico para empleados y buzones.
  - Presentación de diapositivas (PPT).
  - Documentos oficiales con marca de agua.
  - Invitaciones, acreditaciones, banderolas, trípticos, y cualquier otra que la empresa adjudicataria proponga y/o esté dentro de alcance habitual de un manual de identidad corporativa.

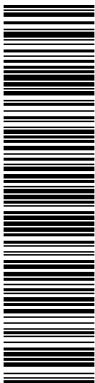
Los portales Web a desarrollar en los puntos siguientes, se harán teniendo en cuenta en todo momento el diseño definido en la Guía de estilo especificada en este punto.

2.2. IMPLANTACIÓN DEL PORTAL DE INTERNET DE TURISMO Y CULTURA DEL AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE

En la actualidad el Ayuntamiento de Benavente cuenta dos portales de internet relativos a Turismo y Teatro:

Web	Enlace
-----	--------

OBSERVACIONES:



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 163177-71G19-ZBUZU-81SDQ F974098FCCD59B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://aytobenavente.org



AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE

Turismo	<a href="http://www.turismobenavente.es/">http://www.turismobenavente.es/</a>
Teatro	<a href="https://teatrobenavente.es/">https://teatrobenavente.es/</a>

El objetivo de esta implantación será unificar los portales existentes actualmente en un único portal del Turismo y la Cultura, que adicionalmente incluya la información relativa al resto de actividades culturales del Ayuntamiento de Benavente (Deportes, Cultura, Juventud, Ferias y Fiestas) y que utilizará el dominio <http://www.turismobenavente.es/> propiedad del Ayuntamiento de Benavente.

Este portal deberá priorizar su apartado gráfico y usabilidad, así como la gestión y consulta de una agenda cultural que centralice los eventos de las diferentes áreas.

La Implantación del portal se realizará teniendo en cuenta siguiendo los [3. Requisitos técnicos generales de la implantación](#) y [4. Plazo de ejecución](#) indicados en el presente documento.

**Exclusiones:**

- **Gestión y venta de entradas para espectáculos.** La nueva Web de Turismo y Cultura del Ayuntamiento de Benavente, desde su sección teatro / espectáculo, redirigirá a la Web ya existente para las gestiones relacionadas con la venta de entradas.
- **Migración de contenidos:** puesto que el contenido de las webs actualmente existentes se encuentra desactualizado, no será necesario la migración de la misma. La empresa adjudicataria propondrá un nuevo sitemap que deberá ser aprobado por la persona responsable del Ayuntamiento de Benavente para su posterior implementación. El Ayuntamiento de Benavente facilitará todo el contenido, textos e información necesarios solicitados por la empresa adjudicataria de los que disponga. Por su parte, el adjudicatario se encargará de la revisión de los mismos, su simplificación y su optimización (incluyendo posicionamiento SEO), así como de la elaboración de todo el material gráfico y de los recursos necesarios para el diseño e implantación del portal.

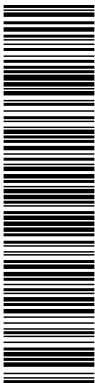
**2.3. IMPLANTACIÓN DEL PORTAL DE INTERNET OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE**

El Ayuntamiento de Benavente cuenta con su portal de Internet en la siguiente dirección:

Web	Enlace
Ayuntamiento de Benavente	<a href="https://www.benavente.es/">https://www.benavente.es/</a>

El objetivo de esta implantación es la creación de un nuevo portal web, bajo el dominio actual ([www.benavente.es](http://www.benavente.es)), que cuente con un nuevo diseño y, al menos, las siguientes funcionalidades:

DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 71G19-ZBUZU-81SDQ Página 8 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 163177 71G19-ZBUZU-81SDQ F974098FCCD5B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://aytobenavente.org



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

- Formularios: el gestor de contenidos permitirá la implantación de formularios para la recogida de información de los usuarios (formulario de contacto, buzón de quejas y sugerencias por áreas, etc). No obstante, el adjudicatario ofrecerá la formación necesaria para que los técnicos del Ayuntamiento puedan crear formularios personalizados, con diferentes tipos de campos predeterminados, de manera autónoma. Estarán protegidos mediante sistemas de antispam y antibot (ej. captcha).
- Noticias/Actualidad/Agenda (ésta última con calendario incrustado para la visualización de eventos y el acceso a los mismos). La agenda de los portales Web dentro del alcance de este contrato deberá estar sincronizada con el fin de no duplicar esfuerzos en el mantenimiento de una agenda única.
- Gestión de información relevante: adicionalmente e las noticias, el portal web permitirá a los técnicos del Ayuntamiento gestionar información relevante de forma autónoma, entre otra: información de grupos políticos, estructura orgánica, portal de transparencia, procesos selectivos, etc.
- De carácter general, toda aquella funcionalidad implementada en el actual portal de internet del Ayuntamiento o toda aquella funcionalidad que la empresa adjudicataria proponga y sea aprobada por el Ayuntamiento de Benavente.

El portal Web principal del Ayuntamiento de Benavente deberá incluir los contenidos del actual portal, así como todo el histórico de registros como noticias, concursos, actividades o cualquier sección dinámica de los diferentes portales, así como los metadatos, títulos, palabras clave de cualquier sección.

De carácter previo a la fase de migración, el adjudicatario deberá realizar un análisis exhaustivo de todos los contenidos de la web, de manera que se distingan los siguientes estados:

- Contenido actualizado que deberá ser migrado.
- Contenido parcialmente actualizado, que se trata de contenido que en su gran mayoría es vigente actualmente, pero tiene contenido que debe ser actualizado. Éste deberá ser revisado por el Ayuntamiento de Benavente, quién decidirá si se migra o se descarta.
- Contenido obsoleto y descartable.

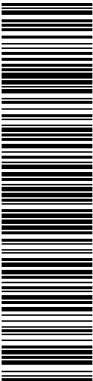
Correrán a cargo de la adjudicataria todos los gastos que se deriven o sean necesarios para la migración de los datos con destino a la estructura finalmente implantada, y los gastos necesarios para la puesta en marcha de todos los servicios y portales objeto del contrato (implantación, configuración, usuarios, permisos, etc.).

La Implantación del portal se realizará teniendo en cuenta siguiendo los [3. Requisitos técnicos generales de la implantación](#) y [4. Plazo de ejecución](#) indicados en el presente documento.

**Exclusiones:** quedan fuera de alcance de este contrato los siguientes servicios:



DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 71G19-ZBUZU-81SDQ Página 9 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 163177-71G19-ZBUZU-81SDQ F974098FCCD56B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://aytobenavente.org>



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

- **Sede electrónica.** El Ayuntamiento de Benavente mantendrá su sede electrónica actual, por lo que únicamente será necesario redirigir a la misma en los puntos en que sea necesario, no siendo los tramites asociados al mismo alcance de este proyecto.

### 3. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES DE LA IMPLANTACIÓN

#### 3.1. DISEÑO Y DESARROLLO DEL SISTEMA

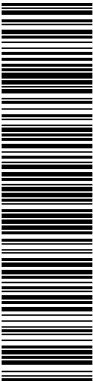
- Identificación, estructuración e implantación de procedimientos de inserción de contenidos. Definición de usuarios y roles del portal.
- Configuración que permita la actualización permanente de la web de forma ágil y eficiente.
- Ejecución de la estructura que deberá darse a la información de las nuevas webs para adecuarlas a la estrategia de comunicación del Ayuntamiento de Benavente.
- Diseñar las páginas web de forma acorde al Manual de identidad corporativa.
- Definición de los tipos de contenidos y las vistas necesarias para cumplir con la funcionalidad propuesta por el Ayuntamiento en cada sección.
- Integración de la información actualmente existente dentro del sistema gestor (normalización de la información, reubicación en la estructura, aplicación de plantillas de diseño) y de los servicios ya disponibles dentro de la nueva plataforma, según las directrices marcadas por el Ayuntamiento.
- Inclusión de los nuevos contenidos proporcionados por el Ayuntamiento y adaptación al estilo visual de la web.
- Configuración del sistema unificado final, que incluya todos los trabajos que el licitador entienda debe realizar en función de las herramientas que proponga (configuración, integración, desarrollo, etc.) con las secciones propuestas por el Ayuntamiento y con los módulos necesarios para cumplir todas las funcionalidades requeridas por la misma.
- Configuración de los servicios de gestión y administración del sistema o de aquellos servicios que aporte el licitador como valor añadido y su asignación a usuarios o perfiles.
- Instalación del portal en el Hosting acordado.

La empresa adjudicataria aportará tanto los medios materiales como humanos que sean necesarios para el desarrollo de dichas actividades. Todas las dietas, desplazamientos, licencias o trabajos que sean necesarios para el cumplimiento de lo especificado en este pliego serán por cuenta de la empresa adjudicataria. El coste de los componentes de terceros, necesarios en su caso, para extender las funcionalidades básicas del gestor, así como la instalación de actualizaciones de los mismos, deberán asumirse por la empresa licitadora. Estos componentes deberán estar concienzudamente probados y compatibles con el sistema y no deberán ser una dependencia futura que evite la actualización del sistema base.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria deberá establecer las características técnicas y la configuración requerida para el correcto funcionamiento de la web y será la encargada de su configuración e instalación.

OBSERVACIONES:

DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 71G19-ZBUZU-81SDQ Página 10 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 163177-71G19-ZBUZU-81SDQ F974098FCCD56B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://aytobenavente.org



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

### 3.2. ESTRUCTURA, DISEÑO Y NAVEGACIÓN

Se debe garantizar una nueva arquitectura de la información en la que se priorice la funcionalidad y la navegabilidad, facilitando el acceso a los contenidos. Se debe organizar los contenidos del sitio en secciones y categorías generando una estructura sólida, flexible, eficiente, ordenada y fácil de administrar por usuarios sin conocimientos técnicos. En este sentido, en la concepción y posterior desarrollo del portal se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Menús siempre visibles y barras de navegación para poder desplazarse fácilmente por el portal.
- Gestión de páginas de error: 400, 403, 404, 500, 503, etc
- Presencia en todo momento de vínculos para regresar a la página de inicio.
- Espacio para banner, de fácil gestión por parte de los empleados del Ayuntamiento de Benavente, sin necesidad de soporte de la empresa contratada. Estos Banner permitirán la redirección tanto a otros espacios de la Web, como a Webs externas fuera del alcance del proyecto (canal de denuncias, sede electrónica, venta de entradas, etc.)
- Buscador capaz de indexar la información para facilitar la navegación desde cualquier página del portal web, tanto por parte de gestores de contenido como de usuarios finales de la información.

Para ello, la navegación se reestructurará atendiendo al árbol de contenidos (Sitemap) establecido en el Ayuntamiento, que podrá ser modificable desde el gestor de contenidos. Propuesta de una nueva estructura que haga más fácil la navegación y localización de contenidos.

Las webs deberán contar con una correcta integración (enlazado) con el resto de servicios Webs con los que actualmente cuenta el Ayuntamiento de Benavente y que no son objetivo de esta migración: portal venta de entradas, sede electrónica, aplicación móvil, etc. En ningún caso la empresa licitadora será responsable del funcionamiento de estos servicios por no pertenecer a su alcance, únicamente a su correcta redirección desde los portales webs generados a raíz de esta licitación.

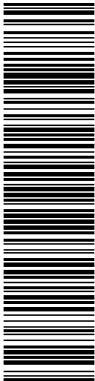
Se realizará un estudio de imagen corporativa del cual se obtendrá un diseño gráfico unificado y desplegará una política global común de diseño en todo el espacio web (tipografía, plantillas, pie de firma electrónica, logotipo, etc.). Dicha renovación tendrá en cuenta en todo momento los colores propios de la bandera y escudo del Ayuntamiento de Benavente, así como los utilizados en la Sede electrónica del mismo. Toda la información gráfica producida será propiedad del Ayuntamiento de Benavente.

### 3.3. GESTIÓN DE CONTENIDOS

Debe usarse un gestor de contenidos (CMS) que permita gestionar los contenidos y la estructura de la web. Es importante que se tenga en cuenta la separación entre el diseño y contenidos para que la web pueda ser actualizada de manera fácil y con suficiente autonomía por cualquier persona sin conocimientos de diseño web. La gestión será descentralizada; se permitirá la definición de perfiles de usuarios y sus privilegios y recursos asociados, de manera que se permitan

OBSERVACIONES:

DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 71G19-ZBUZU-81SDQ Página 11 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 163177-71G19-ZBUZU-81SDQ F97409FCD5B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://aytobenavente.org>



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

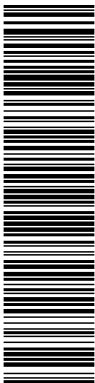
modificaciones una vez sea identificado. El CMS Deberá contar, al menos, con los siguientes requisitos:

- Gestión de páginas web y contenidos de forma dinámica e intuitivo, que permita la gestión propia del mismo sin necesidad de conocimientos informáticos más que la propia herramienta de gestión, logrando mayor eficiencia en los procesos de trabajo para la gestión de la información.
- Gestión de usuarios y permisos de los mismos dentro del CMS. Se asignarán los usuarios a diferentes grupos departamentales de modo que únicamente puedan actualizar los contenidos relativos a su departamento. Adicionalmente existirán usuarios administradores para IT.
- Gestión de contenidos basada en sus estructuras, tipologías y relaciones.
- La información se mostrará atendiendo a los períodos temporales definidos y al estado en el que se encuentran, pudiendo clasificarse también por localización geográfica, temática o taxonomía, y puede aparecer en distintas vistas del portal.
- Se dispondrá de un sistema de publicación programada, que permita la publicación automática de contenidos en una fecha indicada, y que también pueda ocultarse de forma automática si se introduce la fecha de vencimiento (eliminandola de los buscadores).
- Posibilidad de añadir código HTML embebido.
- La plataforma en la que se integren los contenidos y con la que se realice la gestión de los mismos ha de permitir el futuro desarrollo evolutivo y ampliación del portal, así como de aquellos portales futuros que desee crear Ayuntamiento Benavente.
- El sistema dispondrá de un sistema de control de versiones automático de los contenidos. Cuando se realice un cambio o se elimine un contenido, se registrará la fecha, hora, usuario y cambio realizado, de manera que sea posible recuperar cualquier versión anterior.
- La plataforma web debe manejar información multimedia. Las imágenes y vídeos utilizados podrán ser subidas de la manera tradicional o enlazadas desde sitios conocidos.
- Permitirá la publicación de los tipos de archivos más extendidos. Adicionalmente permitirá gestionar archivos de modos que sea posible compartir mediante enlace ficheros no visibles (publicados) en la web.
- Permitirá la colocación de banners en el espacio designado para ello en la Página principal, por parte de los empleados del Ayuntamiento de Benavente de una forma sencilla e intuitiva.

Por cumplir con las características anteriormente descritas y ser el CMS más utilizado (con una cuota de mercado cercana al 65% en el año 2023) lo cual asegura una mejora constante con nuevos plugin y actualización de los existentes, así como una mayor seguridad al contar con una comunidad amplia y robusta, **WordPress** será el gestor estándar y será valorado positivamente en los criterios de adjudicación. En caso de que el desarrollador sugiera cualquier otra opción, está será estudiada y aprobada, en su caso, por el Ayuntamiento de Benavente.

OBSERVACIONES:

DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 7IG19-ZBUZU-81SDQ Página 12 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 163177 7IG19-ZBUZU-81SDQ F974098FCD5B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://ayto.benavente.org>



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

### 3.4. ACCESIBILIDAD

El adjudicatario revisará, al menos dos veces a lo largo del contrato, el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en las condiciones exigidas por la AGE, según versión del **modelo IRA para sitios web y para aplicaciones móviles basado en la UNE-EN 301549:2022**, incluidos controles de revisión automática como de revisión manual experta, acerca de todos los portales objeto del contrato, emitiendo además un **informe de revisión de la accesibilidad** y realizando las correcciones o subsanaciones que sean precisas a lo largo del contrato.

Además, el gestor de contenidos deberá disponer una herramienta interna de validación de la misma, informando de aquellos puntos que no cumplieren y proponiendo las posibles soluciones.

### 3.5. USABILIDAD

En el diseño de la imagen y la estructura del portal se tendrán en cuenta la legibilidad, el seguimiento de las acciones de los usuarios, la navegación intuitiva, una interfaz visible, la reducción del tiempo de latencia, la reversibilidad, la anticipación y la autonomía, contemplando todos los criterios de búsqueda y adaptándose a cualquier perfil de usuario.

El portal web estará basado en tecnologías y formatos interoperables estándares, accesibles para los diferentes navegadores web del mercado (Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Safari) tanto en PC como en dispositivos móviles (Android, iOS, Windows Phone), evitando la necesidad de instalar plugins o extensiones adicionales. Es decir, será requisito contar con un sistema **Multiplataforma**.

Todo el sistema y la información contenida deben tener un diseño **responsive**, se debe visualizar correctamente adaptándose a las características del dispositivo con el que se esté accediendo (tabletas, Smartphones...). El nuevo portal web utilizará las tecnologías más modernas en desarrollo web, siguiendo los estándares definidos por el W3C (HTML5, CSS3, etc.). Se hará una maquetación flexible o adaptable a la resolución de pantalla del dispositivo mediante CSS, de forma que se adapte al tamaño de pantalla del dispositivo desde el que se está accediendo. También se tendrá muy en cuenta la utilización de dispositivos táctiles aprovechando sus peculiaridades para la navegación por los contenidos.

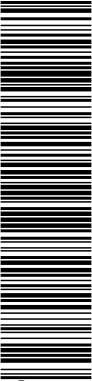
El adjudicatario estudiará, al menos dos veces a lo largo del contrato, la **experiencia de uso de los usuarios en los distintos portales mediante técnicas avanzadas** de mapas de calor o heatmaps (clics, scroll y movimientos del ratón) y consulta de analíticas disponibles (Google Analytics o similares) de todos los portales objeto del contrato. Tras los resultados obtenidos, el Ayuntamiento de Benavente y el adjudicatario acordarán la reestructuración de los portales. La diferentes reestructuraciones y rediseños será responsabilidad completa del adjudicatario.

### 3.6. MULTILENGUAJE

El sistema de información debe ser capaz de publicar contenidos en diferentes idiomas (al menos, español e inglés).

OBSERVACIONES:

DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 71G19-ZBUZU-81SDQ Página 13 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 463177 71G19-ZBUZU-81SDQ F974098FCD5B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://aytoibenavente.org



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

El sistema de gestión de contenidos debe permitir la gestión de las traducciones de los contenidos, tanto para la interfaz del portal (títulos, secciones, menús, imágenes, mensajes, etc.) como para los contenidos, permitiendo la edición y gestión de los contenidos en dichos idiomas. La selección de idioma en el front-end será automática, basada en la configuración del navegador utilizado, aunque también se ofrecerá al usuario la posibilidad de cambiarlo.

### 3.7. INTEGRACIÓN CON REDES SOCIALES Y GESTIÓN DE EVENTOS

La web deberá integrarse con las principales redes sociales (al menos Twitter, Facebook, Instagram, Google+, YouTube y LinkedIn), animando y fomentando la participación activa del público en las redes sociales a través de distintas herramientas accesibles y visibles en la web, como por ejemplo botones, banners o secciones específicas en la web.

Se deberá disponer de un sistema de gestión de noticias. Las noticias tendrán un texto resumen asociado que se puede mostrar junto a una imagen o vídeo. Se podrá permitir que los usuarios puedan suscribirse usando estándares de sindicación (RSS).

### 3.8. AGENDA AVANZADA

Se deberá disponer de un sistema de gestión de eventos (calendario-agenda). Se deberá permitir gestionar eventos que podrían estar asociados a la gestión de noticias. De manera que se pueda establecer una fecha, hora de inicio y una fecha, hora de fin. Además, deberá permitir que los eventos sean o no visibles en un determinado periodo-

La gestión de agenda se realizará desde un panel de navegación sencillo e intuitivo, que permita informar de los eventos destacados a los ciudadanos.

Este apartado pretende permitir la gestión de una agenda cultural y de eventos publica, así como de una agenda privada de eventos de la propia organización, todo ello gestionado y publicado por los propios empleados del Ayuntamiento de Benavente.

### 3.9. ANALÍTICAS Y ESTADÍSTICAS

Se requiere disponer de un sistema de generación de informes y gráficos, con el número de accesos (por días, por franjas horarias, por páginas, secciones, intranets, etc.), las páginas más visitadas, el tiempo medio de navegación por la web, y medir el número de clicks de los usuarios para llegar a un determinado contenido. Se mantendrá un histórico de estos datos. La integración se realizará a través de Google Analytics o similar.

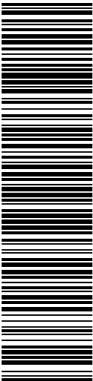
A su vez de requiere disponer de estadísticas sobre los administradores del Gestor de contenidos, determinando factores como accesos, publicaciones, actualizaciones, etc.

### 3.10. POSICIONAMIENTO WEB (SEO)

La estructura de la nueva web tendrá en cuenta el posicionamiento SEO adquirido en estos años para no perderlo, de tal manera que haga los redireccionamientos oportunos y configure las nuevas opciones en los diferentes motores de búsqueda.

OBSERVACIONES:

DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: 7IG19-ZBUZU-81SDQ Página 14 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13
	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 463177 7IG19-ZBUZU-81SDQ F974098FCCD56B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://aytobenavente.org>



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

La plataforma tendrá capacidades SEO que permitan aplicar buenas prácticas (etiquetados, organización, generación de URL amigables...) para el posicionamiento óptimo en buscadores, búsqueda por voz, integración de canales de Social Media y de analítica web para medición de accesos y uso enfocadas al comportamiento del usuario. Desde el punto de vista de la tecnología, en esta capa se usarán los estándares tecnológicos HTML5/CSS3, que se combinan con otros estándares tecnológicos empleados por otras capas, como los portlets o similares (capa de portal), o Web services y APIs (capa de integración), entre otros.

3.11. SEGURIDAD

La plataforma deberá cumplir las medidas especificadas por el **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)** para un sistema catalogado como de **nivel medio**.

Se deberán especificar los procedimientos de mantenimiento para proteger el sistema en su conjunto (actualizaciones críticas del S.O., seguridad en el software empleado...). El adjudicatario deberá aplicar las correcciones necesarias en los desarrollos y plataforma para solventar vulnerabilidades detectadas en las auditorías. Así como la utilización de una plataforma de fuentes abiertas y código libre donde el descubrimiento de fallos de seguridad 0-day son rápidamente solventados.

El sistema de gestor de contenidos deberá disponer además de mecanismos que permitan el control de acceso y detección de actuaciones malintencionadas (acceso al panel de control desde determinadas direcciones IP o países o intentos de ataques por DDoS (Distributed Denial of Service)).

El Ayuntamiento de Benavente tendrá la potestad de realizar test de vulnerabilidades y pruebas de penetración (pentesting) independientes, al objeto de su corrección o mitigación por parte del adjudicatario.

3.12. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y RESPALDO

El adjudicatario deberá proporcionar un sistema para efectuar copias de seguridad. Este sistema permitirá la restauración de un sitio en el menor tiempo posible y con la máxima fiabilidad. Se tendrá como objetivos los definidos en ENS nivel medio: con RPO=0 y RTO<4 horas.

El adjudicatario documentará adecuadamente un procedimiento de respaldo de la información, servicios, aplicaciones y las configuraciones implantadas, así como los procedimientos de restauración. Se determinará un procedimiento de solicitud de restauraciones de respaldo y la adjudicataria garantizará la eficacia de las mismas realizando pruebas periódicas de restauración.

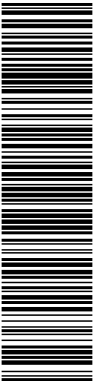
3.13. RENDIMIENTO

Se deberá proporcionar la generación de versiones estáticas para todas las páginas. Debido al carácter dinámico que deben tener las páginas y al posible coste computacional que podría tener la composición de cada página bajo demanda, las páginas se deben generar cada vez que se

OBSERVACIONES:



DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 71G19-ZBUZU-81SDQ Página 15 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 163177-71G19-ZBUZU-81SDQ F974098FCCD5B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://ayto.benavente.org



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

produzca un cambio. Se tratará, por tanto, de potenciar la velocidad de carga de las páginas en el navegador, optimizando de forma individualizada cada uno de los gráficos y diseñando páginas con poco peso.

Se deberá configurar un sistema avanzado de caché para asegurar el rendimiento de la web. La empresa adjudicataria deberá garantizar niveles de rendimiento iguales o superiores a los anteriores al proceso de migración, tanto bajo la carga habitual de usuarios de la Universidad como en los periodos de más carga, favoreciendo así la escalabilidad del sistema.

Se realizarán pruebas de rendimiento, carga y capacidad web de todo el sistema con el fin de garantizar tiempos de respuesta y descarga de páginas adecuados; añadiendo los mecanismos que sean necesarios para mejorar y optimizar su rendimiento.

3.14.        **DISPONIBILIDAD**

El servicio ha de ser accesible las 24 horas del día, 365 días al año, ininterrumpidamente. Se establece un SLA el cual viene definido en el punto [6. Garantía, soporte y mantenimiento](#).

3.15.        **CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS**

Todos los portales objeto de este contrato, así como el adjudicatario y su personal deberán cumplir con la normativa vigente sobre protección de datos personales:

1. El 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.
2. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, cuyo objeto es adaptar al ordenamiento jurídico español el Reglamento (UE) 2016/679 y completar sus disposiciones.

Por tanto, los portales web dentro del alcance de este pliego, deberán contar con Política de privacidad, Política de Cookies, Aviso legal, registro de actividades de tratamiento, análisis de riesgos y evaluación de impacto, cesión de datos a terceros, notificar brechas de seguridad, auditorías periódicas y todas aquellas actividades que sean de aplicación en base a la normativa citada.

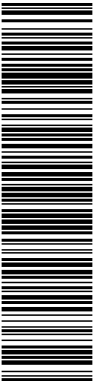
3.16.        **ALOJAMIENTO Y CORREO ELECTRÓNICO**

El licitador deberá proponer las características de hosting necesarias para albergar todos los portales objeto del contrato a nivel de preproducción y producción. El hosting deberá ser utilizando tecnología 'Cloud', y con un sistema operativo en relación a las características exigidas para el gestor de contenidos. El licitador asumirá el coste de housing durante un año desde la puesta en marcha del servicio (tras el primer plazo de programación).

Conectividad

OBSERVACIONES:

DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 71G19-ZBUZU-81SDQ Página 16 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 163177-71G19-ZBUZU-81SDQ F974098FCCD56B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://aytobenavente.org>



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

- El servicio garantizará la disponibilidad de conexión y una velocidad de acceso óptima para los usuarios.
- Información y estadísticas de la conexión.
- Suministro, instalación y gestión de todo el software necesario para el desarrollo del servicio instalado.

#### Seguridad

- Lógica: El licitador deberá explicar el sistema de seguridad lógica para ofrecer un servicio 24x7.
- Procesos Backup del sistema con periodicidad diaria.
- El servicio debe cumplir el reglamento de la LOPD en sus niveles Bajo y Medio.
- Periódicamente la empresa adjudicataria del servicio realizará un "Hardening"(robustecimiento) de los sistemas. A tal efecto se realizarán simulaciones de intentos de intrusión.
- Rastreo de ataques (o intentos) hasta su origen: Se analizarán los logs de los FW, servidor, routers, etc, se rastrearán los ataques hasta su origen, emitiendo además el correspondiente informe. Ante cualquier incidencia, se avisará a las personas indicadas.

El contratista deberá suministrar todo el licenciamiento software necesario, para la correcta explotación de los portales web y el coste del alojamiento debe estar incluido en el precio de la oferta económica.

**Exclusiones:** El Ayuntamiento de Benavente mantendrá el correo electrónico del que dispone en la actualidad al estar contratado de forma independiente al hosting. Por tanto, la oferta económica no tendrá en cuenta el coste del correo electrónico por estar fuera del alcance de la misma.

#### 4. PLAZO DE EJECUCIÓN

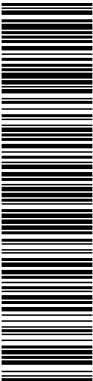
La empresa adjudicataria llevará a cabo las diferentes actuaciones objeto de contrato respetando la siguiente planificación y los siguientes plazos, que comienzan a computar a partir de la formalización del contrato:

- **1 mes para la aprobación por parte del Ayuntamiento de Benavente de la propuesta de Restyling y guía de estilo propuesta**, sirviendo la misma de base para las siguientes fases del proyecto.
- **3 meses para la implantación del diseño inicial y la puesta en marcha del portal de internet de Turismo y Cultura del Ayuntamiento de Benavente.**
- **3 meses para la formación a los usuarios sobre el portal de Turismo y Cultura:**  
usuarios  
administradores, publicación de noticias por diferentes temáticas o áreas, gestión de agenda cultura, publicación en redes sociales, etc.

OBSERVACIONES:



DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: 7IG19-ZBUZU-81SDQ Página 17 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13
	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 163177 7IG19-ZBUZU-81SDQ F974098FCD56B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://aytobenavente.org>



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

- **6 meses para la reestructuración, tras el estudio correspondiente de la experiencia de uso y corrección de posibles errores** durante los 3 primeros meses después de la implantación inicial del portal de Turismo y Cultura.
- **9 meses para la implantación del diseño inicial, migración de contenidos y la puesta en marcha del portal de internet oficial del Ayuntamiento de Benavente.**
- **9 meses para la formación a los usuarios sobre portal de internet oficial del Ayuntamiento de Benavente:** usuarios administradores, publicación de noticias por diferentes temáticas o áreas, publicación en redes sociales, etc.
- **12 meses para la reestructuración, tras el estudio correspondiente de la experiencia de uso y corrección de posibles errores** durante los 3 primeros meses después de la implantación inicial del portal de internet oficial del Ayuntamiento de Benavente.

## 5. MEDIOS QUE SE EXIGE AL ADSCRIBIR AL CONTRATO

El licitador propuesto como adjudicatario deberá adscribir los siguientes medios personales y materiales:

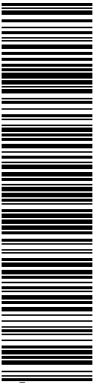
1. Designación de un **jefe de proyecto** que actuará como interlocutor, con al menos 5 años de experiencia en prestación de servicios del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato (desarrollo e implantación de portales web). Se acreditará mediante declaración responsable, indicando la persona y detallando su perfil profesional.
2. **Oficina de diseño:** se adscribirá personal técnico suficiente para el adecuado diseño de la solución, al menos una persona con al menos 5 años de experiencia en trabajos del mismo tipo o naturaleza. Se acreditará mediante declaración responsable, indicando las personas y detallando su perfil profesional.
3. **Oficina de desarrollo:** se adscribirá personal técnico suficiente para el adecuado desarrollo e implantación de la solución, y para las revisiones de accesibilidad y de experiencia de usuario, con al menos 3 años de experiencia en desarrollo OpenCMS. Se acreditará mediante declaración responsable, indicando las personas y detallando su perfil.
4. **Oficina de soporte y mantenimiento:** se adscribirá personal técnico suficiente para el adecuado soporte y mantenimiento, con al menos 3 años de experiencia en soporte y desarrollo. Se acreditará mediante declaración responsable, indicando las personas y detallando su perfil profesional y certificaciones/acreditaciones de formación

## 6. FORMACIÓN AL PERSONAL MUNICIPAL

Se consideran incluidas en el alcance del contrato las acciones formativas destinadas tanto a la correcta utilización de los portales web y sus servicios, como a la administración y al mantenimiento de los mismos. Comprende las siguientes actuaciones:

OBSERVACIONES:

DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 71G19-ZBUZU-81SDQ Página 18 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 163177 71G19-ZBUZU-81SDQ F97409FCD56B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://aytobenavente.org



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

- Formación a los usuarios administradores. Se realizará un curso de formación a nivel técnico para los responsables de administrar los portales Web. Esta formación debe incluir el proceso de instalación y configuración, así como el uso de las funcionalidades que les corresponden como administradores de sistemas.
- Formación a los usuarios editores de contenidos. Se realizará un curso de formación de cada uno de los portales web definidos en el alcance a los usuarios finales encargados de la gestión de contenidos de los mismos.

La empresa adjudicataria proporcionará manuales y guías rápidas personalizados, que cubrirán toda la funcionalidad cuya gestión deban llevar a cabo los técnicos, así como todo el material de soporte que considere necesario (presentaciones, manuales, videos explicativos, etc.).

La formación deberá ser de calidad y suficiente, debiendo el adjudicatario repetirla o ampliarla en aquello que se determine como deficiente.

La formación podrá ser telemática, y será responsabilidad del adjudicatario la puesta a disposición de los medios necesarios. El Ayuntamiento de Benavente, dispondrá de dispositivos conectados a internet y pantallas de visualización para la formación.

## 7. GARANTÍA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El adjudicatario deberá garantizar por **un año** los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la firma adjudicataria si así lo solicita el Ayuntamiento.

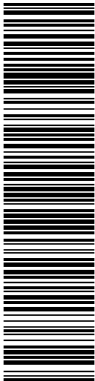
El adjudicatario deberá asumir el coste de mantenimiento durante los 12 meses de duración del periodo de garantía. Se deberá incluir una propuesta para la prestación del servicio de mantenimiento una vez finalizado dicho periodo.

La garantía y el mantenimiento del portal institucional comprende las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento preventivo. Acciones que el adjudicatario ha de llevar a cabo para garantizar el funcionamiento del portal de acuerdo con las prestaciones solicitadas y en cuanto a seguridad y fiabilidad del sistema. Desde la implantación del portal web y hasta la finalización del contrato se realizará el mantenimiento preventivo que se indique en la propuesta.
- Mantenimiento correctivo. Cambios precisos para corregir errores que se detecten en el funcionamiento del sistema. Estas tareas quedan englobadas en la garantía del contrato. El adjudicatario deberá resolver durante el periodo de contrato y de garantía los errores y defectos que afecten a la utilización y correcto funcionamiento de los portales Web el Ayuntamiento de Benavente.

El soporte técnico comprende las siguientes actuaciones:

OBSERVACIONES:



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 163177 71G19-ZBUZU-81SDQ F974098FCCD56B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://aytobenavente.org>



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

- Soporte a usuarios finales. Se deberá dar soporte a los usuarios finales, especialmente durante la puesta en marcha del portal institucional.
- Soporte a los usuarios administradores de sistemas. Se deberá dar soporte a los usuarios administradores en la ejecución de las tareas que les corresponden.

Las tareas de soporte se realizarán mediante los siguientes mecanismos:

- Soporte por correo electrónico. La empresa adjudicataria deberá facilitar un correo electrónico de soporte para la comunicación de las incidencias y dudas que detecten los usuarios del Ayuntamiento de Benavente relacionadas con el uso, configuración, operación o administración del sistema.
- Soporte telefónico. La empresa adjudicataria deberá facilitar un número de teléfono de soporte con un horario mínimo de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas para dar soporte a los usuarios de la Ayuntamiento de Benavente que lo requieran, atendiendo incidencias de cualquier tipo relacionadas con el uso, configuración, operación o administración del sistema.

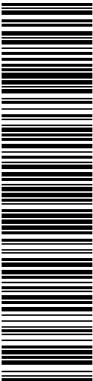
Las tareas de mantenimiento de los productos de software desarrollados se realizarán bajo un enfoque de servicio sujeto a unos parámetros de calidad que se establecerán en un acuerdo de nivel de servicio (SLA). Este modelo de SLA vendrá definido por la siguiente tabla, lo cual se deberá dar servicio de respuesta, al menos, de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas y un servicio de resolución 24x7 de lunes a domingo:

Se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio y penalidades:

Criticidad	Tiempo de resolución	Penalidad por incumplimiento
Alta: Interrupciones o disfunciones en los servicios y/o procesos que den lugar a una completa inoperatividad del sistema	< 6 horas	0,6% del importe de adjudicación
Media: Interrupciones o disfunciones en los servicios y/o procesos que afectan ligeramente el nivel de servicio	< 24 horas	0,25% del importe de adjudicación
Baja: Interrupciones o disfunciones en los servicios y/o procesos que no supongan una interrupción de alguno de los servicios del sistema pero que afectan a su rendimiento	< 48 horas	0,08% del importe de adjudicación

En caso de finalización del contrato, el adjudicatario colaborará con el Ayuntamiento de Benavente en las tareas que requieran de sus actuación o permisos, de modo que los contenidos de los portales corporativos web puedan ser exportados en un formato digital de uso común que permita su migración a otras plataformas. El plazo para la generación de estos contenidos no podrá ser superior a 3 meses.

DOCUMENTO Documento técnico: PPT. COMUNICACIÓN Y ACCESO DE RECURSOS Y SERVICIOS AL TURISMO EN DESTINO	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: 71G19-ZBUZU-81SDQ Página 20 de 20	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Encargado Sistemas Informaticos del AYUNTAMIENTO DE BENAVENTE. Firmado 21/02/2024 12:13
	ESTADO <b>FIRMADO</b> 21/02/2024 12:13



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 16313177-71G19-ZBUZU-81SDQ F97408FCCD5B987EE576E8785CA34C604079C1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://aytobenavente.org



AYUNTAMIENTO  
DE  
BENAVENTE

8. PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

8.1. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

Todos los contenidos y documentos que sean elaborados por la empresa adjudicataria en el desarrollo de los trabajos pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento de Benavente, reservándose esta Administración todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga por conveniente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario alegando derechos de autor.

El código fuente y documentación asociada desarrollado por la empresa adjudicataria en el marco de este proyecto será propiedad del Ayuntamiento de Benavente, y podrá ser utilizado por la Ayuntamiento de Benavente para otras iniciativas y proyectos.

8.2. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario queda expresamente obligado a cumplir con la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Tras la finalización del servicio la información será destruida en su totalidad o devuelta al Ayuntamiento de Benavente, teniendo en cuenta los distintos soportes o documentos donde estos puedan constar: bases de datos en discos, ficheros temporales, copias de seguridad, soportes en papel, etc.

9. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El importe máximo de contratación se fija en la siguiente tabla:

Valor estimado	IVA	Presupuesto de licitación
73.028,93€	15.336,07€	88.365€

En Benavente en la fecha indicada al margen.

Encargado de Sistemas Informáticos

Fdo.: Luis Román García

OBSERVACIONES: