



Bases técnicas

Contratación servicio de mantenimiento, desarrollo y actualización de contenidos para la WEB y RRSS de Canal Extremadura

www.canalextramadura.es



924 38 2000



ofertas.cexma@canalextramadura.es

1 Objeto

El objeto de la contratación de servicio, consiste en una serie de trabajos relacionados con el portal WEB de Canal Extremadura, relativos por una parte al mantenimiento técnico y creación de desarrollos para la distribución de contenidos multiplataforma, y por otra la actualización de contenidos en la misma y en las RRSS.

El objetivo final, es que Canal Extremadura disponga de herramientas que le permitan tener presencia a través de internet para poder ejercer su labor de difusor público extremeño, dar a conocer y distribuir sus contenidos, así como la participación de los usuarios permitiendo una mayor proximidad a la sociedad.

2 Situación actual

Para la prestación de dicho servicio, Canal Extremadura utiliza los siguientes servicios:

- Servicio de CDN utilizado como web caching y para el streaming en directo y bajo demanda de los contenidos multimedia.
- Servicio de web hosting dedicado y gestionado con alojamiento de dominios.
- Servicio de mantenimiento y desarrollo web.
- Servicio de actualización de contenidos.

Todos los servicios relacionados con los contenidos son coordinados por el webmaster, y el resto, por el departamento técnico de Canal Extremadura.

La plataforma actual está basada en una arquitectura LAMP (Linux, distribución de Ubuntu 14.04.1 LTS, Apache 2.2.22, Mysql versión 14.14 distribución 5.5.32 y PHP versión 5.3.10-1) con un gestor de contenidos Drupal en versión 7.52

Existen determinados desarrollos internos para la publicación de la programación y de los contenidos multimedia. Aunque dichos desarrollos permiten en parte la automatización de su publicación, siempre es requerida la intervención manual en algún momento del proceso.

En cuanto redes sociales, están gestionados desde el departamento de comunicación de Canal Extremadura.

3 Servicios solicitados

Los servicios solicitados se agrupan bajo dos lotes, uno relacionado con desarrollos y el mantenimiento técnico, y el otro con análisis, diseño y actualización de contenido tanto en web como en redes sociales. Se

podrían considerarse como servicios asociados al mantenimiento, desarrollo y actualización del backend (Lote1) y frontend (lote 2) de la presencia de Canal Extremadura en internet.

3.1 Lote 1: Mantenimiento técnico, desarrollos y nuevas funcionalidades.

Fundamentalmente deberá realizar el servicio para la realización del mantenimiento, soporte técnico, seguimiento y resolución de incidencias relacionadas con la publicación y el funcionamiento de todos los servicios de los distintos sitios WEB de Canal Extremadura.

Desde su creación el portal WEB de Canal Extremadura ha estado mantenido por distintas empresas, en la situación actual es necesaria la optimización y actualización de todos los elementos que dan soporte al portal, tanto en la infraestructura LAMP, como en el gestor de contenidos DRUPAL y en los distintos scripts para automatizar algunos de sus elementos. Por lo que, en una primera fase, de forma coordinada con el adjudicatario del segundo lote y Canal Extremadura, se deberá presentar una propuesta, que junto con los servicios del adjudicatario del lote 2, conduzca a reescribir todos los elementos que la componen, con el objetivo de mejorar tanto técnicamente (tiempos de carga, seguridad, ...) como a nivel de contenidos (estructura de navegación, usabilidad, accesibilidad, etc...) de tal forma que mejore la experiencia de usuario en cualquier dispositivo y facilite la presentación y acceso a sus contenidos.

La empresa adjudicataria de este lote, como responsable del soporte técnico de la misma, deberá coordinar todas las actuaciones necesarias con terceros (fundamentalmente las empresas de hosting y CDN, ...), para conseguir altos niveles de disponibilidad, seguridad y rendimiento.

En el caso que como consecuencia de una nueva licitación del servicio de hosting gestionado y CDN (no objeto de esta licitación), sufriera una modificación la empresa y/o condiciones con las que se presta el servicio (modificación de los servicios actuales, o ampliación de los mismos, etc...), el adjudicatario deberá de realizar las modificaciones oportunas para poder adaptar los servicios a ese nuevo entorno con el objetivo de garantizar el servicio y el rendimiento de los distintos servicios publicados.

Para la prestación del servicio se tendrá en cuenta un servicio base diario de atención telefónica desde las 08:00 hasta las 21:00, todos los días del año, para atender las posibles peticiones de mantenimiento y atención a incidencias que afecten al funcionamiento de los servicios.

Durante el resto del período se deberá facilitar un contacto para solucionar únicamente incidencias muy graves que afecten a interrupciones del servicio.

Deberá de administrar la arquitectura LAMP, así como el gestor de contenidos Drupal de la misma, realizando todas las labores propias

correspondientes a un administrador de un website, siendo el interlocutor con el proveedor del servicio de hosting y CDN para poder llevar a cabo su trabajo, prestando especial atención en su actualización, securización y optimización. Se incluye la gestión y configuración de DNS, copias de seguridad y sistemas de contingencia (utilizando recursos del proveedor de hosting).

También deberá mantener los actuales desarrollos para la publicación de las parrillas de programación, así como de los sistemas de publicación de contenidos multimedia automatizados y manuales. Deberá también responsabilizarse del control y gestión del espacio contratado en la CDN

De forma periódica (al menos mensualmente) deberá elaborar informes estadísticos:

- En cuanto al servicio de hosting, relativos al nivel de rendimiento de la arquitectura hardware virtual de la plataforma (uso de CPU, memoria, almacenamiento, ancho de banda, securización, etc...), auditando su funcionamiento y proponiendo escenarios de mejoras para garantizar la mejor experiencia de usuario con el menor uso de recursos posible. En el caso de una nueva licitación del servicio de hosting, presentará propuestas acordes en la mejora de la misma, dentro del presupuesto económico para ese servicio.
- Respecto al servicio CDN:
 - Elaborando informes periódicos sobre el uso de acierto de caché que mejore la aceleración de la entrega de contenidos a los usuarios, realizando las modificaciones oportunas para conseguir la mayor eficiencia posible utilizando los recursos de la CDN.
 - Gestión del espacio en red y de tráfico, elaborando informes periódicos sobre el uso de los mismos, y controlando los límites de servicio contratados.
 - Análisis e informes sobre los datos proporcionados por la CDN respecto a la distribución de contenidos multimedia.
- Análisis e informes basados en los datos proporcionados por Google Analytics, que reflejen fundamentalmente:
 - Información de visitantes (nuevos, recurrentes, tecnología de acceso, datos geográficos, ...)
 - Comportamiento en la navegación de los contenidos (Páginas más vistas, duración, frecuencia, eventos, velocidad) etc...
 - Forma de acceder a los contenidos (con propuestas de estrategia SEO para mejorarla)
- Elaboración de un cuadro de mandos, con los datos reportados por el servicio de CDN y Google Analytics, que permitan mejorar tanto

los contenidos ofrecidos como la organización de los mismos en el portal.

La empresa adjudicataria de este lote, deberá también realizar el desarrollo de nuevos "micrositios" y funcionalidades, de tal forma que tanto a nivel funcional como técnico y de diseño, responda a las necesidades de cada momento de Canal Extremadura y permanezca actualizado tecnológicamente.

Existe un procedimiento mediante el cual se sincroniza la parrilla de programación (mediante la importación de ficheros XML con la EPG en el caso de la televisión y mediante un módulo específico realizado en Drupal en el caso de la radio, que permite realizar un control manual sobre las parrillas y programas que los componen) que se deberán de ejecutar y mantener y/o evolucionar, que sirven para la consulta de la programación y para ampliar la información sobre los contenidos.

La empresa adjudicataria deberá controlar y gestionar, tanto el espacio en la CDN para la publicación de contenidos multimedia, como la supervisión de publicación de los mismos con su metadata asociada, vigilando que los procesos semiautomáticos de publicación de la misma hayan finalizado de la forma esperada.

Para la prestación de servicio de nuevos desarrollos, se contará con una bolsa de 1.500 horas de trabajo (analistas, programador, etc...) a consumir durante al año, en el caso de no ser consumidas en un año, se acumularán para el siguiente. Las peticiones a computar en esa bolsa de horas vendrán únicamente dirigidas desde el departamento técnico de Canal Extremadura y deberán ser previamente valorada en horas y aceptadas par el departamento, previamente a su utilización.

Entre los tipos de servicio a solicitar en base a esta bolsa de horas estarían:

- Desarrollo de nuevas funcionalidades para incorporar al portal
- Nuevo diseño, maquetación y desarrollo
- Creación de nuevos elementos gráficos y multimedia
- Mejorar la arquitectura web orientada a estrategias SEO, SEM y SMM. Teniendo en cuenta a todos los buscadores, pero especialmente adaptadas a las de Google.
- Nuevos diseños y desarrollos de nuevos portales: para eventos especiales, temáticos, ..
- Desarrollos, mantenimiento y publicación de aplicaciones en los marktets de móviles (especialmente Google Play y Apple Store) y de SmartTV.
- En el caso que Canal Extremadura comience a utilizar espacios publicitarios en sus portales, deberá configurar los espacios necesarios.
- ...etc.

Para todos los desarrollos:

- Se deben utilizar los estándares actuales y aquellos que se vayan adoptando según la especificación XHTML y las desarrolladas a través del W3C. El diseño deberá mantener coherencia gráfica y de contenidos en diferentes navegadores web de uso general (Microsoft Internet Explorer, Firefox, Google Chrome, Mozilla, Opera, Safari, etc..). Las páginas del portal deberán poder visualizarse en diferentes resoluciones de pantalla sin pérdida de legibilidad en los contenidos.
- Se debe trabajar en el cumplimiento de la accesibilidad de los distintos contenidos según las pautas de accesibilidad para contenido web del W3C-WAI. Se incluirá una página específica con declaración de accesibilidad, política de accesibilidad, teclas de acceso rápido, teclas predefinidas, certificaciones y reconocimientos de accesibilidad e información afín.
- La usabilidad será uno de los criterios principales a la hora del desarrollo, de tal manera que se deberá tener en cuenta entre otras cosas la legibilidad, navegación intuitiva, reducción del tiempo de latencia, anticipación, etc...
- La información y servicios ofrecidos en las distintas páginas deberán de ser consistentes con independencia del dispositivo que se esté usando para acceder a las mismas: móvil, smartphome, pda, tablet, pc, etc...
- La información y servicios ofrecidos por las distintas páginas podrán ser suministrados de una forma automatizada desde distintas fuentes como son los servicios mashups usando las APIs de, Flickr, Google, Microsoft, Yahoo, Facebook, etc... usando los diferentes protocolos web como RSS, REST y Web Service
- Se debe facilitar la salida de información por distintos medios como la sindicación de contenidos a través de RSS, el envío de correos electrónicos de suscripciones y alertas, el desarrollo de la API propia de salida que permita crear servicios basados en consultas de datos directamente a través del portal como puede ser la consulta de la programación, el aviso de disponibilidad de determinados elementos a los que se esté suscrito, etc ...
- Integración con redes sociales externas que permitan la fidelización de públicos con perfiles bien identificados como los de Twitter, Facebook, Instagram, etc
- La gestión de los contenidos multimedia es clave para el funcionamiento del portal. La metadata asociada a cada uno de los contenidos estará lo suficientemente enriquecida para permitir tanto la búsqueda de todo el contenido disponible, como la navegación sugerida a los distintos contenidos según el perfil del navegante.

- El gestor de contenidos debe dotar de cierta autonomía a Canal Extremadura, para en los espacios que se acuerden actualizar contenidos de forma autónoma, respetando siempre la uniformidad en la navegación, imagen y publicación de contenidos.
- Se deberá dotar de funcionalidades de un buscador avanzado (tipo Google) que permita realizar búsquedas sintácticas sobre todos los contenidos del portal y búsquedas semánticas que permitan interpretar las claves introducidas para concretar los resultados mostrados.
- Se deberá desarrollar mecanismos que propicien la participación de los usuarios, como pueden ser foros administrados, encuestas, blogs integrados con redes sociales y con posibilidad de publicación en remoto y a través de dispositivos móviles, comentarios y valoración (rating) sobre los contenidos, la incorporación de elementos multimedia por los usuarios, etc... Estos son blog tendrán la posibilidad técnica de ser gestionados de forma autónoma. Sobre todos ellos se deberá crear un ciclo de vida así como la posibilidad de un aviso de posible abuso por parte de los usuarios, así como la realización de controles con el objetivo de evitar el uso de robots a la hora de introducir contenidos y comentarios.
- Con el objetivo de mejorar la eficiencia en cuanto los contenidos ofrecidos y los demandados por los usuarios es necesario el uso avanzado de la información estadística de uso, usando sistemas ampliamente reconocidos en el sector (Nielsen, Google Analytics, etc...). En base a esta información se deberán de elaborar informes de forma periódica etc... que permitan mejorar la experiencia de navegación y número de usuarios.

Se deberá presentar una propuesta (con el correspondiente coste en cómputo de horas de la bolsa) de aplicaciones para dispositivos móviles (para Android e IOS). Canal Extremadura será el titular del código fuente de las mismas, que se le entregará con los comentarios necesarios para su posible evolución por un tercero. El adjudicatario deberá también actuar en nombre y bajo las directrices de Canal Extremadura, a la hora de poder publicar en los markets respetivos de ambas plataformas.

A la hora del desarrollo de las mismas se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El mantenimiento de los contenidos audiovisuales de las mismas, debe ir ligado al del portal web, y no deberá requerir recursos extras por parte de Canal Extremadura.
- Deberá facilitar información estadística sobre su uso.
- Las mismas deben aportar funcionalidad completa para al menos el 85% de los dispositivos Android y de los dispositivos de Apple, que, según datos de Google y Apple, están actualmente activos. Para el

resto de dispositivos, podrán tener un conjunto de funcionalidades reducidos.

- Durante el periodo de contrato, deberán de ser mantenidas y actualizadas en los markets, atendiendo y respondiendo a los problemas reportados por los usuarios en los markets, y los reportados por Canal Extremadura, tanto a nivel de bugs como de rendimiento en determinados dispositivos.
- Para el player utilizado hay que tener en cuenta los formatos y codecs utilizados por Canal Extremadura, tanto para el directo como para bajo demanda: H264 y ACC con HLS, y MP4.
- Contemplar posibles microdesarrollos y/o reestyling ligados a eventos (carnavales, etc....)
- Las funcionalidades básicas a cubrir:
 - Reproducción de los contenidos en directo
 - Reproducción de los contenidos bajo demanda
 - Suscripción a alertas ligadas a la publicación de nuevos contenidos, con notificaciones de su disponibilidad en el dispositivo.
 - Participación (comentarios, voting, ...)
- El acceso a los contenidos debe ser sencillo
- Se valorará el uso del dispositivo móvil, para contribuir tanto con imágenes como con vídeos a un repositorio para su utilización por Canal Extremadura. Este servicio puede formar parte de la aplicación principal o independiente como una segunda aplicación.
- En la oferta se deberá presentar una arquitectura básica con los contenidos y funcionalidades de las apps a desarrollar, así como un boceto del diseño de las mismas

Antes de la finalización del primer trimestre del contrato, la empresa adjudicataria deberá entregar documentación completa con al menos:

- Arquitectura técnica completa de la web, con todos los elementos utilizado y su interrelación.
- Códigos fuentes utilizados

Este documento será actualizado y entregado cada vez que se realice una modificación, y al finalizar el contrato se entregará junto con una copia completa del portal en disco duro.

Se establecerán reuniones periódicas de seguimiento en la sede de Canal Extremadura.

3.2 Lote 2: Diseño y actualización de contenidos en WEB y RRSS.

Diseñar e implementar una estrategia de trabajo a corto plazo en internet contemplando al usuario, los contenidos y los objetivos a conseguir, como

elementos principales en el diseño de la misma, que la misma esté basada tanto en la experiencia del usuario como la arquitectura de la información. También deberá participar el adjudicatario de este lote, en mantener actualizados los contenidos de la web y en las redes sociales.

3.2.1 Propuesta de análisis, nuevo diseño y mejora continua (tanto para web como para RRSS)

A la hora de realizar una propuesta, primero deberá realizar un estudio de la arquitectura de la información, usabilidad, accesibilidad, posicionamiento y un benchmarking con el resto de medios públicos audiovisuales de nuestro entorno.

En cuanto a la web, deberá de evaluar la facilidad y utilidad, la adecuación de la arquitectura y organización de la información existente, la navegación, usabilidad, etc...

Se formará un grupo de trabajo, constituido por Canal Extremadura y la empresa adjudicataria, con el objeto de validar la solución propuesta en la oferta técnica y realizar una estrategia durante el periodo de duración del contrato, tanto en lo referido al portal web, como a la presencia en las distintas redes sociales.

En la oferta técnica, el adjudicatario deberá proponer:

- Un calendario de fases para la puesta en servicio del proyecto,
- Criterios para la nueva estructuración y organización de la información, centrada en la experiencia de usuario, al que debe resultar fácil entrar el contenido por el que accede al portal, dar la posibilidad de ofrecer otros y en un entorno rápido y atractivo.
- Árbol de navegación, con wireframes y mockups de hasta tres niveles (considerando ambos para distintas plataformas, tanto móviles como de escritorio), con la premisa de una fácil navegación e inclusivo, considerando a usuarios con capacidades diferentes, puedan navegar y usar los contenidos de forma sencilla.
- Estudio de usabilidad y experiencia de usuario
- Identificar el público objetivo y su comportamiento. Quien visita, desde que dispositivos, recorrido hasta llegar al contenido buscado, tiempos de respuesta/carga,
- Propuesta de adecuación de la estructura y visualización de los contenidos.
- Medidas de monitorización, para comprobar cumplimiento de objetivos, mejora continua.
- Propuesta para un micrositio que pueda servir, tanto para viralizar contenido propio, como portal colaborativo, desde donde los usuarios puedan subir contenido multimedia.

- Formación sobre nuevas herramientas de gestión y analíticas de RRSS.
- Otras propuestas

Durante el periodo de contratación, Canal Extremadura podrá solicitar un nuevo rediseño al año, así como la elaboración de hasta 3 micrositios o restyling temáticos (Carnavales, Día de Extremadura, etc..).

Del mismo modo, durante el periodo contratado, la empresa adjudicataria proveerá a Canal Extremadura de todos los elementos gráficos y fotografías relacionadas fundamentalmente con la inclusión de nuevos programas y presentadores o la actualización de éstos (tanto en televisión como en radio) y eventos puntuales a cubrir desde la web. En el caso de sesiones fotográficas, las mismas se podrán solicitar en todo el territorio extremeño, hasta un máximo de 5 sesiones al año. Los equipos requeridos, desplazamientos, etc... para la prestación del servicio, corren a cuenta del adjudicatario. Respecto a los elementos gráficos deberán ser entregados según los patrones de estilo y tamaño requerido. Canal Extremadura en cualquier caso es el propietario intelectual de todo el material desarrollado, así como dirige la prestación de dichos servicios.

Para la puesta en marcha de la nueva arquitectura de contenidos, micrositios, etc... se podrá contar con los servicios del lote anterior hasta un total de 1.500 horas anuales. Todos los trabajos solicitados a la empresa del lote anterior, deberán de ser previamente autorizados y valorados por Canal Extremadura.

Canal Extremadura tiene presencia en las siguientes plataformas: Facebook, Twitter, Instagram, Periscope, Whatsapp, Ivoox, Vimeo, Itunes y YouTube, tanto con cuentas oficiales gestionadas directamente por Canal Extremadura, como con cuentas de programas de terceros bajo la línea editorial de Canal Extremadura.

La presencia en las redes sociales, forma parte del plan estratégico conjunto a realizar de forma conjunta con el adjudicatario de este lote, Canal Extremadura es la editora de los contenidos con conocimiento y objetivos específico del producto a comunicar y el adjudicatario aporta expertos en redes sociales, donde existe un lenguaje, recursos y estrategia propios, para la dinamización y moderación de los contenidos.

Los objetivos a conseguir fundamentalmente deben aumentar el conocimiento de Canal Extremadura en estos medios, mejorando la notoriedad de marca, ayudando a dirigir la audiencia y tráfico a la WEB y antena, y fomentando la escucha activa de la audiencia de tal forma que permita formar comunidad y utilizar una retroalimentación que nos sirva para mejorar.

Para ello, deberá presentar en su oferta técnica, al menos referido a Facebook Twitter, Instagram y YouTube, un esquema del plan estratégico a elaborar conjuntamente, que incluya al menos los siguientes puntos:

- Análisis de su situación actual y benchmarking de otros medios de audiovisuales de comunicación públicos.
- Planificación de acciones para aumentar el número y calidad de los seguidores (calendarios, elaboración de hastag, ...)
- Medición y monitorización. Herramientas a utilizar, evolución de los indicadores, y actuaciones a realizar en base a los mismos e indicadores a utilizar. Ejemplos de informes semanales, y posibles informes personalizados a solicitud de Canal Extremadura.
- Se deberán explicitar las herramientas a utilizar para gestionar las distintas redes sociales,
- Se deberán poner al menos tres ejemplos en cada una de las redes con post "diarios" (relativos a noticias, horarios de emisión, información sobre los contenidos, moderación en conversaciones, novedades, anécdotas...) y, otros tres ejemplos de posibles campañas en días señalados (lanzamiento nueva programación, día de Extremadura, ...) utilizando adds (al menos tres al año cuyo coste corre a cargo del adjudicatario) para dar a conocer los proyectos a una audiencia a lo que no se llega con el tráfico orgánico. Las mismas pueden ir acompañadas de material audiovisual, grafismo, etc..
- Plan de actuación en casos de crisis de reputación.
- Posibilidad de utilización de otras redes como SnapChat, Spotify, etc..

3.2.2 Propuesta de actualización de contenidos (tanto para web como RRSS)

Canal Extremadura, solicita los servicios para mantener actualizada su presencia en internet, tanto en web como en redes sociales, en base a una bolsa de horas en cómputo anual, con unos horarios de referencia, pero los cuales pueden ser modificados en caso de:

- necesidades puntuales debido a eventos a cubrir
- crisis por alguna circunstancia que afecte a temas de reputación en redes o a la integridad del portal web
- otros periodos previamente planificados

A todos los efectos Canal Extremadura es el editor de todos los contenidos objetos del contrato, y en ese papel dirige y coordina todas las actividades relacionadas a esta prestación de servicio.

Se establecerán reuniones semanales tanto con los responsables de los contenidos web, como con los de comunicación a la hora de establecer los criterios a llevar a cabo durante la misma, de tal forma que Canal

Extremadura determinará los elementos actualizar y dinamizar, en que momentos y bajo qué criterios.

La cobertura de horario será de lunes a viernes entre las 15 y las 23 horas, sábados, domingos y festivos de 9 a 23 horas, esto junto con el resto de horas para períodos previamente planificados (de lunes a domingo de 8 a 23 horas) y eventos harían un total de 3.000 horas anuales.

Canal Extremadura facilitará al adjudicatario un acceso remoto a un repositorio para poder acceder a los contenidos, así como las distintas aplicaciones internas para los sistemas de noticias de radio y televisión, como otros desarrollos propios para la gestión de contenidos multimedia. También dará acceso al gestor de contenidos de la web para poder realizar las actualizaciones solicitadas.

Durante los periodos previamente acordados, la empresa adjudicataria será responsable de mantener actualizada el portal web y dinamizada las redes sociales, deberá de disponer de un correo electrónico y número de teléfono móvil disponible 24 horas y todos los días del año.

Con el objetivo de perfilar más al usuario, fomentar la participación, y realizar mejora continua sobre los servicios ofrecidos, se realizarán encuestas periódicas, tanto a través de la web como de RRSS.

4 Propiedad intelectual y protección de datos

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado bajo este contrato pertenecerán en exclusiva a Canal Extremadura. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo, no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le correspondan, sin el permiso expreso por escrito.

Sin perjuicio de lo dispuesto de la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de explotación y la propiedad del código fuente de los desarrollos de programas realizados expresamente para este proyecto, corresponden únicamente a Canal Extremadura, con exclusividad y a todos los efectos.

Los contenidos gráficos, imágenes, videos, etc... utilizados por la empresa desarrolladora del diseño, deberán estar regidos según la ley de propiedad intelectual, de forma que Canal Extremadura no se responsabiliza de las actuaciones legales que se pudieran plantear derivado del uso de contenidos con derechos de autor.

El adjudicatario quedará obligado a guardar estricta confidencialidad de toda aquella información que por motivo del servicio prestado llegue a su conocimiento y de aquella que es depositario.

Será responsabilidad del adjudicatario de este bloque el hacer cumplir a la empresa responsable del alojamiento estas cláusulas de confidencialidad, estableciendo los métodos que considere oportunos para ello.

La empresa adjudicataria deberá implementar, con respecto a los ficheros de datos, las medidas de seguridad que sean necesarias con el fin de cumplir con lo dispuesto en el Art. 9 de la Ley de Datos de Carácter Personal (15/1999) y en el reglamento 994/1999, de 11 de junio, que lo desarrolla.

Asimismo, el servicio cumplirá las obligaciones derivadas de la Ley 34/2002 de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del comercio Electrónico

5 Acuerdos de nivel de servicio

Canal Extremadura podrá hacer efectivas penalizaciones en caso de incumplimiento de los servicios contratados, tanto en plazos de entrega como en cuanto a la prestación del mismo, siempre y cuando los mismos sean imputables al adjudicatario, pudiendo llegar a la resolución del contrato. Se tendrá en cuenta la reiteración, intencionalidad, daño causado y grado de negligencia.

En cuanto al tratamiento de las incidencias, se establecen las siguientes:

- Lote 1:
 - Leves: No disponibilidad del servicio por causas achacables al adjudicatario por un tiempo superior a media hora hasta 2 horas. Retraso, mala ejecución, o no ejecución de lo pactado, sin que causen un detrimento grave a los usuarios.
 - Graves: No disponibilidad del servicio superior a 2 horas. Retrasos, malas ejecuciones, etc... que conlleven un grave deterioro de la experiencia de usuario. Tener 3 incumplimientos leves en un mes.
 - Muy graves: tener 4 incumplimientos graves en un mes
- Lote 2:
 - Leves: prestación deficiente, en la actualización de contenidos, en web y RRSS que no afecten a contenidos o eventos importantes. Retraso en la entrega de informes/análisis periódicos de hasta 1 días sobre lo pactado.
 - Graves: la falta de dedicación adecuada al servicio. La falta de diligencia en la cobertura de WEB y RRSS. Tener 3 incumplimientos leves en un mes
 - Muy graves: tener 4 incumplimientos graves en un mes

Por cada uno de los incumplimientos ser comunicará al adjudicatario y dará lugar a la siguiente reducción de la cuota:

- Hasta un 1% en caso de incidencias leves
- Hasta un 5% en caso de incidencias graves
- Hasta un 10% en caso de incidencias muy graves