

## ANEXO III

### **PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA WEB, INTRANET Y PARLAMENTO ABIERTO DEL PARLAMENTO DE NAVARRA**

#### **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El Parlamento de Navarra dispone desde abril del 2013 de una Web, Intranet y Parlamento Abierto desarrollado en Drupal 7.

Parlamento de Navarra requiere la contratación de un servicio de mantenimiento y soporte técnico de los sitios web desarrollados sobre dicha plataforma que dé apoyo y ejecute las actuaciones necesarias tanto para resolver incidencias como para realizar tareas de mantenimiento preventivo, que entre otros, consistirán en:

- La gestión de contenidos y soporte a usuarios de los sitios web del Parlamento que permitan la actualización y el mantenimiento de todos los contenidos de forma adecuada a su diseño estructural.
- El mantenimiento correctivo y soporte de los distintos sitios web, que comprenderá el mantenimiento periódico de la seguridad de sus páginas, realizando las actualizaciones necesarias para garantizar su correcto funcionamiento en navegadores y dispositivos, y el restablecimiento del servicio en caso de indisponibilidad.
- El diseño y maquetación de nuevas secciones, páginas y piezas gráficas se realizará utilizando bloques ya existentes y teniendo en cuenta las necesidades del Parlamento.
- La funcionalidad y usabilidad de los contenidos debe ser un aspecto prioritario, siendo accesibles a través de los navegadores más utilizados, así como en diferentes resoluciones de pantalla. Además, la información contenida en los distintos sitios web deberá ser accesible por todos los usuarios independientemente de la tecnología o dispositivos que éstos empleen (responsive).
- El análisis de posicionamiento y de las estadísticas de la web actual con el fin de definir una estrategia SEO que facilite el seguimiento de los distintos eventos publicados y la interacción de los usuarios mediante la conexión a las principales redes sociales.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO

Actualmente el Parlamento de Navarra cuenta con gestor de contenidos Drupal 7 corriendo sobre un servidor web Apache/2.4 utilizando la versión de PHP 7 y como motor de base de datos MySQL 8. No se utilizan módulos de pago y existen plantillas personalizadas.

Se cuenta con la siguiente infraestructura “on premise”

- Un servidor con sistema operativo Linux (Ubuntu 22.04.4) sobre el que está montada la web principal del Parlamento. Ejecuta el gestor de contenidos Drupal y la base de datos MySQL.
- Un servidor con sistema operativo Linux (Ubuntu 22.04.4) sobre el que está montado el entorno de preproducción de la web principal del Parlamento. Ejecuta el gestor de contenidos Drupal y la base de datos MySQL.
- Un servidor con sistema operativo Linux (Ubuntu 22.04.4) sobre el que está montada la intranet del Parlamento. Ejecuta el gestor de contenidos Drupal y la base de datos MySQL.
- Un servidor con sistema operativo Linux (Ubuntu 22.04.4) sobre el que está montado el sincronizador de datos entre Agora, cuya base de datos es Oracle, la intranet y la web principal.

Sobre esta infraestructura se han desarrollado los siguientes sitios web:

- <https://intranet.parlamentodenavarra.es/>
- <https://parlamentodenavarra.es/>
- <https://parlamentoabierto.parlamentodenavarra.es/>

### **3. SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

La empresa deberá encargarse del mantenimiento de los sitios webs indicados y las maquinas necesarias para el correcto funcionamiento de estos.

#### **3.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

Con el objetivo de adelantarse a los posibles errores y garantizar el correcto funcionamiento de los sitios web, la empresa adjudicataria deberá realizar un mantenimiento preventivo, revisando los registros de error del sistema para comprobar si los servicios están funcionando correctamente y comprobando si existen vulnerabilidades de software que puedan afectar a la seguridad del sitio web.

#### **3.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

Con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de los sitios web, la empresa adjudicataria deberá solventar todos aquellos errores que se detecten durante la duración del contrato.

#### **3.3. MANTENIMIENTO ADAPTATIVO**

Con el objetivo de evitar la obsolescencia con el paso de tiempo y evitar posibles problemas de seguridad, la empresa adjudicataria deberá encargarse de mantener tanto el gestor de contenidos como todos los componentes y módulos necesarios para el funcionamiento de los distintos sitios web en la versión más actualizada de los mismos. En caso de encontrarse alguna incompatibilidad se sustituirá el componente o modulo por otro que no suponga una disminución en la calidad de los sitios web y consensuado con el Parlamento.

#### **3.4. MANTENIMIENTO SERVIDORES**

Con el objetivo de evitar la obsolescencia con el paso de tiempo y evitar posibles problemas de seguridad, la empresa adjudicataria se encargará de mantener actualizado y con todos los parches de seguridad aplicados los sistemas operativos de los servidores sobre los que están montados los sitios web.

#### **3.5. POSICIONAMIENTO EN BUSCADORES**

Con el objetivo de aumentar la visibilidad de los sitios webs del Parlamento en las páginas de resultados de los motores de búsqueda y con el fin de definir una estrategia SEO que facilite el seguimiento de los distintos eventos publicados y la interacción de los usuarios mediante la conexión a las principales redes sociales, la empresa adjudicataria llevará a cabo las siguientes acciones:

- Análisis del posicionamiento y de las estadísticas de la web actual.
- Etiquetado de páginas y gestión del posicionamiento en buscadores.
- Configuración de Google Analytics.
- Creación de un informe trimestral del posicionamiento y acceso de las secciones de la Web.

#### 4. SERVICIO DE SOPORTE

El servicio consistirá en el soporte de la de la Web, Intranet y Parlamento abierto del Parlamento de Navarra con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento. El soporte deberá incluir al menos un canal para poder abrir casos y hacer seguimiento de los mismos.

##### 4.1. SOPORTE A USUARIOS

La empresa deberá proporcionar soporte a los usuarios del Parlamento encargados de modificar los contenidos de la Web, Intranet y Parlamento abierto, resolviendo las dudas que les pudiesen surgir durante el desarrollo de sus funciones y ayudándoles en la actualización del contenido. El horario mínimo del servicio será de lunes a viernes en horario de 8:30 a 16:30.

##### 4.2. SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES

La empresa adjudicataria deberá proveer de un sistema que permita al personal del Parlamento comunicar, gestionar y realizar un seguimiento de las distintas incidencias y solicitudes.

Las incidencias se categorizarán en tres niveles:

- **Criticas:** Todas aquellas incidencias que afecten a la disponibilidad de la web, la Intranet y el sincronizador, la recepción de la incidencia debe de ser como máximo en 30 minutos.
- **Graves:** Aquellas incidencias en las que, no afectando a la parte pública de los sitios web, afecten al gestor de contenidos impidiendo el trabajo habitual de los usuarios.
- **Leves:** Aquellas solicitudes en las que funcionan correctamente la parte pública del sitio web y el gestor de contenidos, pero el usuario necesita ayuda o asesoramiento.

Las incidencias críticas deberán tener un tiempo de respuesta no superior a 2 horas y un tiempo de resolución no superior a 4 horas, entendiendo:

- Tiempo de respuesta: Tiempo necesario para detectar, identificar y evaluar el problema.
- Tiempo de resolución: Tiempo necesario para corregir el problema.

Trimestralmente el adjudicatario deberá entregar al Parlamento un informe de seguimiento que recoja los siguientes aspectos:

- El estado de las incidencias tratadas en el periodo, indicando las que han sido solucionadas y las que permanecen abiertas. Debe incluir también la fecha y hora de comunicación, respuesta y resolución.
- Los riesgos detectados durante el periodo y las acciones correctoras propuestas.
- Los hechos relevantes acaecidos en el periodo de tiempo transcurrido desde el informe anterior, relacionados con la prestación del servicio.

### 4.3. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Durante el trascurso del contrato el adjudicatario se compromete a facilitar a las personas designadas por el Parlamento toda la información y documentación que éstas soliciten con el objetivo de conseguir un conocimiento profundo de los desarrollos de los trabajos y de las técnicas, métodos y herramientas necesarias para su ejecución. Asimismo, el adjudicatario se compromete a garantizar la correcta finalización de los servicios al Parlamento, evitando cualquier acción que interrumpa o entorpezca la correcta operativa de los sitios Web una vez finalizado el contrato.

## 5. MÓDULOS A INCLUIR EN EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

A continuación, se indica la relación de módulos desarrollados en los sitios web y que se deben incluir en el servicio de soporte.

### 5.1. EN LA WEB

Los módulos desarrollados son:

- **Agenda parlamentaria**, en ella se publican los actos previstos, comisiones, plenos, eventos, ruedas de prensa, etc.
- **Boletines de noticias**, permite la creación de boletines de noticias para ciudadanos y medios de comunicación, tanto en castellano como en euskera. Los boletines de noticias están basados en plantillas a los que se puede agregar cualquier contenido ya publicado como diarios de sesiones, grabaciones de la videoteca, noticias, etc.
- **Boletín de Parlamento de Navarra**, para la publicación del BOPN. El texto de los boletines se indexa dentro del índice de búsquedas general de Apache Solr.
- **Diarios de sesiones**, para la publicación de los Diarios de sesión. El texto de los boletines se indexa dentro del índice de búsquedas general de Apache Solr.
- **Noticias**, para la publicación de noticias. Es posible vincular a cada noticia galerías de imágenes y documentos. Las noticias se indexan en el módulo de búsqueda general basado en Apache Solr.
- **Obra legislativa**, para la publicación de la obra legislativa del Parlamento. Los textos de los documentos se indexan en el módulo general de búsquedas.
- **Videoteca**, se integra con la aplicación SénecaFX para desde la portada de la Web se vean las sesiones en directo, se sincronizan a través de la API de SénecaFX.
- **Retribuciones**, para poder publicar las retribuciones de los miembros del Parlamento de la legislatura vigente.
- **Gestor documental**, que permite vincular documentos en cualquier otro contenido de la Web. Los contenidos de los documentos (formato PDF) se indexan en el módulo de búsquedas basado en Apache SOLR.
- **Composición y Órganos**, se muestra la composición de los órganos de la cámara, la información de los parlamentarios con su imagen. Esto nos permite dar de alta o modificar la información en un único sitio, en la base de datos de Agora, y posteriormente el sincronizador cada media hora o a demanda,

actualiza la Web con la nueva información. También elimina información que haya sido borrada de Agora.

Ejemplo de la información traspasada desde Agora:

Inicio / Composición y Órganos / Parlamentarias/os Forales

### Parlamentarias/os Forales

Relación de Parlamentarias/os ordenada alfabéticamente

Escuchar

	<b>Aguirre Oviedo, Jorge</b>	G.P. Partido Socialista de Navarra	
	<b>Álvarez Alonso, Marta</b>	G.P. Navarra Suma	

- **Actividad Calendario de sesiones**, se trasladan todas las sesiones con los puntos del orden del día.

### Calendario de Sesiones

Febrero 2023

Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
≥	≥	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28					

Escuchar

**Miércoles, 1 de febrero de 2023**

**09:15 Comisión de Cultura y Deporte Convocatoria definitiva** [Editar](#)  
Sala de Comisiones 2

1. Moción por la que se insta al Gobierno de Navarra a que declare el yacimiento de la presa romana y molino medieval de Mues como Bien de interés cultural (Sr. Bujanda Cirauqui, Miguel - G.P. Navarra Suma) [10-23/MOC-00006](#)

**13:00 Mesa Convocatoria definitiva** [Editar](#)  
Sala de Juntas

**Jueves, 2 de febrero de 2023**

**09:15 Pleno Convocatoria definitiva** [Editar](#)  
Salón de Plenos

1. Proyecto de Ley Foral de Cuentas Generales de Navarra de 2021 (Gobierno de Navarra) [10-22/LEY-00007](#)

2. Proposición de Ley Foral de modificación del artículo 5 b) de la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Euskera (G.P. Geroa Bai, G.P. EH Bildu Nafarroa, A.P.F. de Podemos Ahal Dugu Navarra, G.P. Mixto-Izquierda-Ezkerra) [10-22/PRO-00020](#)

**Cómo usar el calendario**  
Consejos para utilizar el calendario de la web del Parlamento de Navarra.  
Ver recomendaciones

→ Toda esta información se extrae de Agora

Esta información se muestra en la Web y permite ofrecer “**Imprimir Calendario de Sesiones**”. Este documento es importante porque forma parte del Anexo de la convocatoria de la Mesa de la Cámara. Esta es la imagen del documento:



Parlamento de Navarra  
Nafarroako Parlamentua

## CALENDARIO DE SESIONES

### Convocadas

#### Lunes, 30 de enero de 2023

##### • 10:00 Mesa y Junta de Portavoces

##### Sala de Juntas

##### 1. PROYECTOS DE LEY FORAL

1.1. Proyecto de Ley Foral de Cuentas Generales de Navarra de 2021 (Gobierno de Navarra) 10-22/LEY-00007

##### 2. PROPOSICIONES DE LEY FORAL

2.1. Proposición de Ley Foral de modificación de la Ley Foral 11/2000, de 16 de noviembre, de Sanidad Animal de Navarra (G.P. Partido Socialista de Navarra, G.P. Geroa Bai, A.P.F. de Podemos Ahal Dugu Navarra) 10-23/PRO-00002

##### 3. INTERPELACIONES

3.1. Interpelación sobre política general en materia de profundización y mejora de la sanidad pública para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía y de apoyo a sus profesionales (Sra. Ansa Ascunce, Ana Isabel - G.P. Geroa Bai) 10-23/ITP-00003

##### 4. MOCIONES

4.1. Moción por la que se insta al Gobierno de Navarra y al Ayuntamiento de Pamplona a coordinarse y consensuar las medidas necesarias para que se pueda hacer efectiva la cesión del territorio de la nueva brevidad, una solución definitiva al problema de accesibilidad

- **Actividad Iniciativas y Tramitación**, que muestra la tramitación de los expedientes parlamentarios en tiempo real. Se localizan los expedientes por fecha:

**Iniciativas, Tramitación**

Enero 2023

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
≥							1
≥	2	3	4	5	6	7	8
≥	9	10	11	12	13	14	15
≥	16	17	18	19	20	21	22
≥	23	24	25	26	27	28	29
≥	30	31					

Escuchar

Nº Expediente/Fecha	Extracto
10-23/POR-00001 [02/01/2023]	<a href="#">Pregunta Oral sobre el crecimiento de la economía en 2023</a>

Y posteriormente se puede acceder a su tramitación:

**Iniciativas, Tramitación**

Escuchar

Volver

**DATOS GENERALES:**

Nº de Expediente:	10-23/POR-00001
Legislatura	Décima Legislatura
Tipo de expediente	Pregunta Oral
Extracto del Expediente	Pregunta Oral sobre el crecimiento de la economía en 2023
Proponentes	Sra. Unzu Garate, Ainhoa
Nº de registro de apertura	202300083
Comparecientes	
Situación	En tramitación
Estado	Favorable y admitido a trámite
Órgano	Pleno
Motivo de la convocatoria	Contestación a la pregunta
Fecha creación	Lunes, 2 de enero de 2023

**TRÁMITES:**

Nº	Texto	Fecha	Info Ampliada
1	Solicitando la modificación del orden del día	[04/01/2023]	[Registro de entrada Nº 202300083]
2	Ac. Mesa: Admisión a trámite (Pleno)	[09/01/2023]	Órgano: Mesa
3	Publicación de la pregunta	[10/01/2023]	[Boletín del Parlamento Nº 3] Fragmento en MS Word Documento PDF completo
4	Publicación de la pregunta (NPAO)	[10/01/2023]	[Aldizkari Ofiziala Nº 3] Fragmento en MS Word Documento PDF completo
5	Ac. Pleno: Debatida	[12/01/2023]	Órgano: Pleno

## 5.2. EN LA INTRANET

Los módulos desarrollados son:

- **Noticias**, para la publicación de noticias. Es posible vincular a cada noticia galerías de imágenes y documentos. Las noticias se indexan en el módulo de búsqueda general basado en Apache Solr.
- **BOPN y NPAO**, para la sincronización de los Boletines del Parlamento (en Castellano y Euskera). Se publican en la Intranet mediante RSS cuando se suben a la Web.
- **Diarios de Sesión**, para la sincronización de los Diarios de Sesión. Se publican en la Intranet mediante RSS cuando se suben a la Web.
- **Guía de Personal y Dependencias**, directorio de personal junto con sus datos de contacto.
- **Reserva de salas**, permite la anotación de las reservas de salas comunes.
- **Sincronización con la aplicación de gestión parlamentaria**, Agora, este módulo es muy similar al módulo de la Web. Sincroniza desde Agora los siguientes contenidos: expedientes, trámites, grupos parlamentarios, órganos, agenda de sesiones parlamentarias.
- **Gestor documental**, la Intranet ofrece servicios de almacenamiento, etiquetado e indexado de diferentes tipos de documentación. Estos son:
  - Actas Gestor documental para las actas de las sesiones de órganos.
  - Convocatorias Publicación de convocatorias de sesión.
  - Documentación general Gestor documental para diversos tipos de documentos.



- Formación Administración Electrónica
- Formación Office 365.
- Manuales de uso para Teléfonos IP.
- Modelos de cartas y Firma correos.
- Normas Administración Electrónica.
- Normativas.

### **5.3. EN PARLAMENTO ABIERTO**

“Parlamento Abierto” es una Web desarrollada para el Parlamento de Navarra para la recogida de comentarios de los ciudadanos en relación con las propuestas de ley que se debaten en el Parlamento. Permitiendo que:

- Cada propuesta de Ley, disponga de su propio espacio de debate. Se pueden subir documentos y descripciones a cada propuesta.
- Los ciudadanos puedan hacer comentarios a las leyes que se están debatiendo.
- Los ciudadanos puedan votar las propuestas de otros ciudadanos.

### **5.4. SINCRONIZADOR ENTRE LA GESTION PARLAMENTARIA Y LA WEB**

Este sincronizador de datos permite obtener los datos de nuestra base de datos de gestión parlamentaria, Agora, y mostrarla en la Web. Se trata de: la composición de los órganos de la cámara, la información de los parlamentarios con su imagen, las sesiones con los puntos del orden del día, la tramitación de los expedientes parlamentarios.

Este sincronizador se ejecuta cada media hora o puede ser activado manualmente cuando se necesite. Esto permite tener actualizada la Web con la información proveniente de la gestión parlamentaria de forma continua y desatendida. Es un elemento muy importante y es muy crítica su disponibilidad.

### **5.5. SINCRONIZADOR EN LA INTRANET**

Este sincronizador es necesario para actualizar de forma automática la Intranet. Consiste en trasladar la información de las sesiones programadas en Agora, con su orden del día y visualizarla en la Intranet en forma de evento de calendario. También traslada la información de Boletines y Diario de sesiones de la web a la Intranet.