

PLIEGO REGULADOR DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE WEB Y MICROSITES DE LA FUNDACIÓN CAJA NAVARRA

1. Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de mantenimiento evolutivo, correctivo, preventivo y de mejora continua del portal institucional fundacioncajanavarra.es y de los microsites asociados (CIVICAN, Isterria, Hondarribia y Patronato), desarrollados sobre Symfony / Sulu CMS, para garantizar su rendimiento, seguridad, accesibilidad, coherencia visual y escalabilidad.

2. Alcance del servicio

a) Mantenimiento correctivo

- Corrección de errores funcionales y de registro de usuarios (login, recuperación de contraseña, formularios) detectados en CIVICAN y el resto de microsites.
- Resolución de errores 500, enlaces rotos y errores de integración/API.
- Actualización de Sulu CMS y Symfony (core y dependencias) manteniendo compatibilidad.

b) Mantenimiento evolutivo

- Optimización de rendimiento y tiempos de carga.
- Mejora de accesibilidad (WCAG 2.1 AA) con declaración pública y certificación.
- Homogeneización del diseño y la experiencia entre microsites mediante un design system unificado.
- Revisión y mejora de SEO técnico.
- Refuerzo de seguridad (HTTPS forzado, cabeceras HSTS/CSP, RGPD en cookies).
- Desarrollo de nuevas funcionalidades y módulos y evolución del CRM.
- Mejoras en diseño y visualización web.

c) Mantenimiento preventivo

- Supervisión del estado del software, certificados SSL, logs y copias.
- Monitorización de vulnerabilidades y tiempos de carga.

d) Coordinación y comunicación

- Reuniones periódicas con el responsable de IT para priorizar tareas y revisar avances.
- Entregas periódicas de informes técnicos y planes de mejora, con frecuencia a acordar en el arranque.
- Acceso o reporte regular de métricas web (rendimiento, tráfico, incidencias, SEO, accesibilidad, etc.).

e) Infraestructura y hosting

- La Fundación dispone de servidores gestionados aparte. El adjudicatario no administrará el hosting, pero deberá coordinarse con el proveedor de infraestructura, proponiendo las acciones técnicas necesarias.

3. Requisitos técnicos mínimos del proveedor

- Experiencia acreditada en Symfony, Sulu CMS, React, SEO técnico, accesibilidad web y seguridad digital.
- Conocimiento de gestión multisite y estándares de comunicación institucional.
- Aplicación de criterios de diseño inclusivo, responsive y accesible.
- Estructura empresarial mínima (tamaño/solvencia organizativa): equipo propio y permanente al menos con:
 - 1 responsable técnico / jefe de proyecto,
 - 1 desarrollador backend (Symfony/Sulu),
 - 1 desarrollador frontend o especialista UX/UI,
 - apoyo en QA/mantenimiento.
- No se admitirán ofertas de empresas sin estructura estable o basadas exclusivamente en subcontratación de autónomos para el servicio ordinario.
- Las subcontrataciones puntuales deberán estar identificadas y justificadas, permaneciendo el adjudicatario plenamente responsable.

4. Modelo de trabajo y facturación

- Bolsa anual de horas o crédito económico, gestionada con flexibilidad según prioridades.
- Registro detallado de actuaciones (fecha, tarea, duración, resultado, responsable).
- Interlocución directa y continua con el responsable de IT.
- Facturación mensual o trimestral (a acordar), en función del consumo real de horas/crédito y/o hitos.

5. Entregables mínimos anuales

1. Plan de mantenimiento anual con calendario de revisiones y objetivos.
2. Documentación técnica y de seguridad actualizada (versionado, procedimientos, checklist).
3. Registro de incidencias y actuaciones (correctivas, evolutivas y preventivas).
4. Informe anual de resultados y recomendaciones de mejora.

(Además de los *informes periódicos* definidos en el punto 2.d.)

6. Duración del contrato

Duración inicial de dos (2) años desde la formalización, prorrogable automáticamente por periodos sucesivos de un (1) año hasta un máximo de cinco (5) años, salvo comunicación en contrario.

7. Prórroga y resolución

- La prórroga operará automáticamente salvo que cualquiera de las partes notifique por escrito su voluntad de no prorrogar con al menos dos (2) meses de antelación al vencimiento del periodo en curso.
- La Fundación podrá resolver anticipadamente por incumplimiento contractual, falta de calidad reiterada, o vulneración de confidencialidad/propiedad intelectual, con preaviso razonable y, en su caso, trámite de subsanación.
- En todo caso, se establece un preaviso mínimo de dos (2) meses para la resolución sin causa.

8. Solvencia económica y técnica de los licitadores

Solvencia económica

- **Facturación media anual** en los últimos tres ejercicios $\geq 50.000 \text{ €}$ en servicios de desarrollo/mantenimiento web.
- Estar al corriente de obligaciones fiscales y con la Seguridad Social.

Solvencia técnica y profesional

- Relación de los principales contratos o servicios prestados que tengan por objeto trabajos de características iguales o semejantes al objeto de este contrato, efectuados por la licitadora durante los 3 últimos años (2022, 2023 y 2024), en la

que se indique el servicio o denominación del contrato de que se trate, el importe, la fecha y el destinatario público o privado, avalada por justificantes o certificados originales, compulsados o autenticados de dichos contratos o servicios expedidos por sus receptores.

- Presentación del equipo asignado (roles, experiencia, dedicación).
- Conocimientos demostrables en accesibilidad (WCAG 2.1 AA), SEO técnico y seguridad.

9. Criterios de valoración y adjudicación

Criterio	Peso	Detalle
Propuesta técnica	40 %	Plan de mantenimiento, metodología, herramientas (CI/CD, control de versiones), documentación, accesibilidad, seguridad, SEO, design system y calendario.
Experiencia y solvencia del equipo	20 %	Proyectos similares acreditados, cualificación del equipo, estabilidad organizativa y referencias.
Propuesta en diseño y UX/UI	10 %	Calidad y coherencia visual, usabilidad, accesibilidad en diseño y mejoras propuestas. (Se valorará analizando otros proyectos ejecutados con anterioridad. Véase punto 10 epígrafe 7)
Propuesta económica	30 %	Importe total y estructura de costes. La oferta más económica obtiene la máxima puntuación y el resto se puntúa proporcionalmente.

Mejoras valorables (no obligatorias):

- Certificaciones o acreditaciones en seguridad (ENS, ISO 27001) y/o accesibilidad (UNE 139803:2012 o equivalente).
- Herramientas de monitorización/reporting en tiempo real.

(Estas mejoras sumarán puntos dentro de los criterios técnicos; no constituyen requisito de participación).

10. Documentación a aportar por los licitadores

1. Declaración responsable de cumplimiento de requisitos legales y de solvencia (se exigirá acreditarlo solo al ganador).
2. Memoria técnica (metodología, herramientas, plan de trabajo, gobierno y riesgos).
3. Modelo de declaración de experiencia previa (Anexo).
4. Currículums del equipo asignado (al menos responsables y perfiles senior).
5. Oferta económica desglosada, indicando precios/hora por perfil, estimación de dedicación y coste anual.
6. Referencias o certificados de clientes en proyectos similares.
7. Enlaces/demos de sitios web desarrollados o mantenidos recientemente.

11. Presupuesto estimado

Para el ejercicio **2026**, presupuesto anual aproximado para los trabajos que se consensuen de **30.000 €** (IVA excluido). En ejercicios sucesivos, el presupuesto podrá **ajustarse al alza o a la baja** en función de la disponibilidad presupuestaria.

12. Coordinación y seguimiento

El responsable de IT de la Fundación Caja Navarra será el único interlocutor y coordinador del contrato, con funciones de priorización, validación de entregables y seguimiento de indicadores. Las reuniones y entregas de informes serán periódicas conforme al punto 2.d y al plan acordado en el arranque.

13. Confidencialidad y propiedad intelectual

Toda la información y documentación a la que acceda el adjudicatario tendrá carácter confidencial. El código fuente, configuraciones, documentación y materiales generados pertenecerán en exclusiva a la Fundación Caja Navarra, que podrá usarlos, modificarlos y reproducirlos sin restricción. El adjudicatario garantiza que sus entregables no infringen derechos de terceros.

14. Envío de propuestas

El plazo para el envío de propuestas finalizará el próximo martes 25 de noviembre a las 14.00h, estas deberán ser enviadas por correo electrónico a planificacionderecursos@fundacioncajanavarra.es

Anexo: Modelo de declaración de experiencia previa

DECLARACIÓN DE EXPERIENCIA PREVIA EN CONTRATOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO WEB

D./Dña. , en nombre y representación de ****, con NIF _____, declara bajo su responsabilidad que la entidad ha ejecutado los siguientes proyectos en los últimos **tres (3) años**:

Cliente / Entidad	Año	Descripción de los trabajos	Tecnología empleada	Importe o volumen (€)	Contacto de referencia
----------------------	-----	--------------------------------	------------------------	--------------------------	---------------------------

Y para que conste, firma en _____, a ____ de _____ de 20____.

Firma y sello de la empresa