

CARTA DE SERVEIS PORTALS MUNICIPALS

INFORMACIÓ SOBRE ELS SERVEIS DEL PROJECTE PORTALS MUNICIPALS



La Diputació de València disposa d'una plataforma de portals web municipals amb l'objectiu de garantir la presència en Internet de les entitats locals, (Ajuntaments i Mancomunitats) de la Província de València, amb informació i serveis orientats a ciutadans i empreses.

Els fins del servei són garantir un servei eficient que incloga l'assistència tècnica per a l'administració, suport i evolució de la plataforma de portals web i tots els seus continguts i garantir la disponibilitat de la plataforma, s'inclou a més la integració amb una aplicació mòbil (app).

Tota la infraestructura tecnològica necessària per a suportar el gestor de continguts dels portals municipals de les entitats locals, s'oferirà seguint un model de prestació de Programari com un Servei SaaS i un desplegament en núvol. A continuació es detallen les condicions tècniques que s'exigeixen en el plec contractació al proveïdor del servei respecte als diferents aspectes que conformen aquest servei:

1. Arquitectura Hardware:

A fi d'oferir un entorn d'alta disponibilitat es disposa de dues plataformes : Producció i Suport.

Cadascuna de les plataformes consta dels següents servidors:

- Aplicacions
- Bases de dades
- Preproducció
- Formació
- Còpia de seguretat
- Monitoratge
- Estadístiques

2. El servei ofert pel proveïdor s'adhereix als nivells ANS del plec de contractació, en nom de l'assegurament de la qualitat dels serveis proposats.

3. L'Oficina del projecte Portals Municipals és el punt d'atenció per als responsables municipals que utilitzen la plataforma Portals municipals de Diputació de València. L'Oficina del projecte ofereix els serveis d'assistència a municipis per a tots els temes relacionats amb els seus portals web.

4. Es disposa d'un portal de la comunitat del projecte que conté documentació, guies d'ús i manuals de l'eina de desenvolupament de webs Portals Municipals.

5. Les Entitats Locals disposen d'un correu electrònic portalesmunicipales@dival.es i del gestor d'incidències Proactivanet per a comunicar-se amb l'oficina del projecte, i poder fer un seguiment de les seues incidències.

6. Conforme amb l'Esquema Nacional de Seguretat, la tinença de Certificació, que el sistema d'informació utilitzat per a la prestació del servei per a sistemes és de categoria Bàsica

7. Es proposen accions formatives, que s'emmarquen en el pla anual de formació de la Diputació de València, durant tot el període del projecte. L'objectiu és accelerar la renovació de les competències dels usuaris.

8. El procés de migració a la plataforma el pot realitzar la pròpia entitat que s'adhereix al projecte o sol·licitar el servei de l'empresa proveïdora i es migrarà a una estructura de portal estàndard.

L'assistència inclourà almenys els següents aspectes:

Assistència a la publicació de continguts inclosa maquetació html i gràfics css.

Facilitar la publicació de continguts als ajuntaments recollint informació via email , Proactivanet i traslladant-la directament a la web.

Assistència per a la creació o manteniment d'elements gràfics principals de la web, ajust de grandàries i programació de capçalera principal del portal, fons de pantalla i grups de cartelleria.

Assessorament en la personalització d'estructura i imatge gràfica de cada web dins del marc de les plantilles comunes.

Assistència en qüestions d'accessibilitat i compliment d'estàndards que siguen requerides a les webs municipals

Coordinar totes les actuacions en les quals intervinguen les EELL i ser punt de comunicació amb els responsables municipals.

Coordinació de les actuacions dels administradors de sistema, i escalat de qüestions tècniques complexes, peticions de canvi o revisió entre els usuaris i els administradors.

Donar suport a totes les consultes que els municipis formulen relatives a les web, i la seua gestió, consideracions relatives a la protecció de dades, i qualsevol altra que es derive de l'explotació de la web.

Emmarcat els serveis de desenvolupament evolutiu tècnic i funcional, l'actualització dels portals municipals que es poden considerar estàndard a la versió Drupal 8, sense que això supose una pèrdua de disponibilitat o funcionalitat.

La Diputació de València dispone de portales web municipales con el objetivo de garantizar la presencia en Internet de las entidades locales, (Ayuntamientos y Mancomunidades) de la Provincia de València, con información y servicios orientados a ciudadanos y empresas.

Los fines del servicio son garantizar un servicio eficiente que incluya la asistencia técnica para la administración, soporte y evolución de la plataforma de portales web y todos sus contenidos y garantizar la disponibilidad de la plataforma, se incluye además la integración con una aplicación móvil (app).

Toda la infraestructura tecnológica necesaria para soportar el gestor de contenidos de los portales municipales de las entidades locales, se ofrecerá siguiendo un modelo de prestación de Programar y como un Servicio y un despliegue en la nube. A continuación se detallan las condiciones técnicas que se exigen en el pliego contratación al proveedor de servicio respecto a los diferentes aspectos que conforman este servicio:

1. Arquitectura Hardware:

Con el fin de ofrecer un entorno de alta disponibilidad se dispone de dos plataformas: Producción y Soporte.

Cada una de las plataformas consta de los siguientes servidores:

- Aplicaciones
- Bases de datos
- Preproducción
- Formación
- Copia de seguridad
- Monitorización
- Estadísticas

2. El servicio ofrecido por el proveedor se adhiere a los niveles ANS del pliego de contratación, en nombre del aseguramiento de la calidad de los servicios propuestos.
3. La oficina del proyecto Portales Municipales es el punto de atención para los responsables municipales que utilizan la plataforma Portales municipales de Diputació de València. La Oficina del proyecto ofrece los servicios de asistencia a municipios para todos los temas relacionados con sus portales web.
4. Se dispone de un portal de la comunidad del proyecto que contiene documentación, guías de uso y manuales de la herramienta de desarrollo de webs Portals Municipals.
5. Las Entidades Locales disponen de un correo electrónico portalesmunicipales@dival.es y del gestor de incidencias Proactivanet para comunicarse con la oficina del proyecto, y poder hacer un seguimiento de sus incidencias.
6. Conforme con el Esquema Nacional de Seguridad, la tenencia de Certificación, que el sistema de información utilizado para la prestación del servicio para sistemas es de categoría Básica.
7. Se proponen acciones formativas, que se enmarcan en el plan anual de formación de la Diputació de València, durante todo el periodo del proyecto. El objetivo es acelerar la renovación de las competencias de los usuarios.
8. El proceso de migración a la plataforma lo puede realizar la propia entidad que se adhiere al proyecto o solicitar el servicio de la empresa proveedora y se migrará a una estructura del portal estándar.

La asistencia incluirá al menos los siguientes aspectos:

Asistencia a la publicación de contenidos incluida maquetación html y gráficos css.

Facilitar la publicación de contenidos a los ayuntamientos recogiendo información vía email, Proactivanet y trasladándola directamente a la web.

Asistencia para la creación o mantenimiento de elementos gráficos principales de la web, ajuste de tamaños y programación de cabecera principal del portal, fondos de pantalla y grupos de cartelería.

Asesoramiento en la personalización de estructura e imagen gráfica de cada web dentro del marco de las plantillas comunes.

Asistencia en cuestiones de accesibilidad y cumplimiento de estándares que sean requeridas en las webs municipales.

Coordinar todas las actuaciones en las cuales intervengan las EELL y ser punto de comunicación con los responsables municipales.

Coordinación de las actuaciones de los administradores de sistema, y escalado de preguntas técnicas complejas, peticiones de cambio o revisión entre los usuarios y los administradores.

Dar soporte a todas las consultas que los municipios formulen relativas a las webs, y a su gestión, consideraciones relativas a la protección de datos, y cualquier otra que se derive de la explotación de la web.

Enmarcar los servicios de desarrollo evolutivo técnico y funcional, la actualización de los portales municipales que se pueden considerar estándar a la versión Drupal 8, sin que eso suponga una pérdida de disponibilidad o funcionalidad.