Unai Amezaga Abizu (1. guztira 1)
Herritarren parte-hartzeko tek. / Téc. participación ciudadana
Sinadura data: 06/10/2021
HASH: dfef4e2208a5e0d36694b220db919a761a

# GALDAKAO UDALEKO GARDENTASUN ATARIA DISEINATU ETA GARATZEKO ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUAK

## 1. Testuingurua. Gardentasuna

Galdakaoko Udalak, "Galdakaoko Udalaren Gardentasun eta Administrazio Elektronikoaren Plana: zerbitzu publikoen eraginkotasun eta efizientziarako eta kalitatearen hobekuntzarako bidea" izeneko planean, administrazio elektroniko eraginkorra eta efizientea ezartzea du helburu, administrazio publikoaren gardentasunaren kontzeptuarekin bat datorrena, herritarrei toki-administrazioaren aldetik zerbitzu hobea eskaintzeko.

Plan horretako ekintzen bigarren ardatzean, Gardentasunaren web-atari erraz eta argi bat martxan jartzeko beharra ezartzen da, publizitate aktiboaren betebeharra betetzeaz gain, Galdakaoko Udalak herritarrei zabaltzeko konpromisoa ere beteko duena, eta, aldizka, bere jarduerari buruzko informazio eguneratua, egiazkoa eta ulergarria emango duena. Hala, gardentasunaren web-atariak plataforma bat izan beharko du, bertan enpresek eta herritarrek udal-jarduerari buruzko informazioa modu arinean aurkitu ahal izan dezaten, eta herritarrek udalerriaren eta bizi diren ingurunearen kudeaketaren berri izan dezaten.

Administrazioaren gardentasunean aurrera egitea demokrazia ariketa bat da, herritarrak jarduera publikoan inplikatzea bilatzen duena, administrazioa kudeatu eta hartzen diren erabakiak hartu ondoren, antolaketari, funtzioei, zerbitzuei eta arduradunei buruzko informazioa eskuragarri jarriz.

# PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE GALDAKAO

## 1. Contexto. Sobre la transparencia

El Ayuntamiento de Galdakao, en su “Plan de Transparencia y Administración Electrónica del Ayuntamiento de Galdakao: un camino a la eficacia y la eficiencia y la mejora de la calidad de los servicios públicos”, establece como objetivo la implantación de una administración electrónica eficaz y eficiente, alineada con el concepto de transparencia de la administración pública, a fin de ofrecer a la ciudadanía un mejor servicio por parte de la Administración local.

En el segundo eje de acciones del citado plan, se establece la necesidad de poner en marcha un Portal web de Transparencia sencillo y claro, que cumpla no solo con la obligatoriedad de publicidad activa, sino también con el compromiso del Ayuntamiento de Galdakao de abrirse a la ciudadanía, facilitando con periodicidad información actualizada, veraz y comprensible sobre su actividad. Así, el portal web de transparencia deberá ser una plataforma donde empresas, ciudadanos y ciudadanas puedan encontrar la información relativa a la actividad municipal de manera ágil y donde se pueda hacer partícipe a la ciudadanía de la gestión del municipio y el entorno en el que residen.

Avanzar en la transparencia de la administración es un ejercicio de democracia que busca involucrar a la ciudadanía en la actividad pública, haciendo accesible la información relativa a la organización, funciones, servicios y personas responsables que se encuentran tras la gestión de la Administración y las decisiones que se adoptan.

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 29

## 2. Kontratuaren helburua

Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legea eta Galdakaoko Udalaren eta bere erakunde autonomoen gardentasunari eta informazio publikoari buruzko udal-ordenantza betez, dokumentu honen xedea da Galdakaoko Udalaren Gardentasun Ataria diseinatu, sortu eta abian jartzeko kontratazioa egitea.

Atari horrek informazioa eta datuak erakutsi beharko ditu, erabilgarritasun- eta irisgarritasun-printzipioen arabera, eta informazioa aurkezteko modu bat izan beharko du, errazago uler dadin. Bi kasuetan, kontuan hartu beharko da hizkuntza anitzaren erabilera (euskara eta gaztelania), Galdakaoko Udalaren "2019-2022ko Euskara Sustatzeko eta Normalizatzeko Planean" jasotako jarraibideen arabera, bai eta hizkera inklusiboa eta genero-ikuspegia duena ere, 2019-2023ko Galdakaoko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako III. Planari dagokionez.

Kontratuak honako hauek hartzen ditu:

- Web-atari bat sortzea eta martxan jartzea, agiri honetan jasotako behar tekniko eta funtzionalei erantzuteko.
- Migrazioa eta edukien karga, Galdakaoko Udalak web-ataria martxan jartzeko behar dituen informazio eta datuekin.
- Web-ataria mantentzea kontratuak irauten duen bitartean.
- Galdakaoko Udaleko langileei ataria eta funtzionamendua ezagutarazteko prestakuntza-saioa.
- SEO posizionamendu-proposamena.
- Neurketa-plan bat ezartzea, erabileraren eraginkortasuna ezagutzeko eta egindako analisien emaitzei buruzko erabakiak hartzeko.

## 2. Objeto del contrato

En cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y de la Ordenanza Municipal de transparencia e información pública del Ayuntamiento de Galdakao y sus organismos autónomos, el objeto de este documento es la contratación para el diseño, la creación y la puesta en marcha del Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Galdakao.

Este portal deberá mostrar la información y datos en base a los principios de usabilidad y accesibilidad, así como disponer de una forma de presentación de la información que facilite su comprensión. En ambos casos, deberá tenerse en cuenta el uso del multilenguaje (euskera y castellano) de acuerdo a las directrices recogidas en el “Plan para la Promoción y Normalización del Euskera, 2019-2022” del Ayuntamiento de Galdakao, así como un lenguaje inclusivo y con perspectiva de género, en relación al “III Plan para la Igualdad entre mujeres y hombres de Galdakao 2019 - 2023”.

El contrato abarca:

- Creación y puesta en funcionamiento de un portal web que respondan a las necesidades técnicas y funcionales recogidas en este pliego.
- Migración y carga de contenidos con la información y datos que necesite el Ayuntamiento de Galdakao para la puesta en marcha del portal web.
- Mantenimiento del portal web durante la duración del contrato.
- Sesión de formación para dar a conocer el portal y su funcionamiento al personal del Ayuntamiento de Galdakao.
- Propuesta de posicionamiento SEO.
- Implementación de un plan de medición para conocer la eficiencia de uso y tomar decisiones en relación a los resultados de los análisis realizados.

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 29

### 3. Irismena

Enpresa esleipendunak Galdakaoko Udalarentzako Gardentasun Ataria sortzeko eta garatzeko proiektua hartu beharko du bere baitan, eta plataforma diseinatzeko, garatzeko eta mantentzeko jarduerak egin beharko ditu.

Kontratuak, beraz, UX definizioa, UI diseinua, atariaren garapena, edukien migrazioa eta karga, atariaren abiaraztea eta mantentzea hartzen ditu bere baitan.

### 4. Gardentasun Atariaren zehaztapenak

Erraz eskalatzeko moduko gardentasun-atari bat abian jartzea. Ezinbestekoa izango da informazioa modu ulergarrian eta bisualean aurkeztea, nabigazio arina duen erabiltzailearen esperientzia optimoa ahalbidetuz, erabilgarritasun-, irisgarritasun- eta unibertsaltasun-printzipioak lehenetsiz eta informazioa erabiltzaile guztiei helarazteko behar diren bitartekoak eta formatuak erabiliz.

### 4.1. Eskakizun funtzionalak

Ikuspuntu funtzionaletik, sistemak gardentasun-atari baten kudeaketa inplementatu behar du, indarrean dagoen araudiaren arabera, informazioaren elkarreragingarritasun- eta berrerabilera-printzipioak kontuan hartuta.

#### Erabilgarritasuna

Erabiltzaileei informaziorako sarbidea erraztea, ikusizko komunikazio argi eta ulergarri batean oinarrituta, nabigazio intuitibo baten bidez. Nabigazio-elementu intuitiboak eta errazak erabiliko dira aldez aurreko ezagutzarik

### 3. Alcance

La empresa adjudicataria deberá abarcar el proyecto para la creación y desarrollo de un Portal de Transparencia para el Ayuntamiento de Galdakao, siendo necesario llevar a cabo actividades de diseño, desarrollo y mantenimiento de la plataforma.

El contrato, por tanto, abarca la definición UX, el diseño UI, el desarrollo del portal, la migración y carga de contenidos, puesta en marcha y mantenimiento del portal.

### 4. Especificaciones del Portal de Transparencia

Puesta en marcha de un portal de transparencia que sea fácilmente escalable. Será imprescindible que se presente la información de una manera comprensible y visual, permitiendo una óptima experiencia de usuario con una navegación fluida, primando los principios de usabilidad, accesibilidad y universalidad y empleando los medios y formatos necesarios para hacer llegar la información a todas las personas usuarias.

### 4.1. Requisitos funcionales

Desde el punto de vista funcional, el sistema debe implementar la gestión de un portal de transparencia adecuándose a la normativa vigente, teniendo en cuenta los principios de interoperabilidad y reutilización de la información.

#### Usabilidad

Facilitar a las personas usuarias el acceso a la información, apoyándose en una comunicación visual clara y entendible, a través de una navegación intuitiva. Se utilizarán elementos de navegación intuitivos y sencillos para personas usuarias que carecen de

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 29

ez duten erabiltzaileentzat.

**Wireframe,** prototipo edo zirriborro bat aurkeztu beharko da, webgunerako proposatutako egitura eta diseinua bisualki irudikatzeko. Puntu hori kontuan hartuko da esleipen-irizpideetan.

**UX definizioa**

Proiektuaren kontzeptua eta definizioa. UX research: UX diseinuaren helburua esperientzia atseginak, eraginkorrak, garrantzitsuak eta osoak sortzea da erabiltzailearentzat, eta erabiltzaileen helburuak, ekintzak, motibazioak eta arazoak ulertzea.

**Eleanitzak**

Webguneak euskaraz eta gaztelaniaz egon beharko du.

**AA irisgarritasuna**

Interfaze egokitua diseinatzea, erabiltzaile guztiei informazioa eskuratzeko aukera ematen dieten tresnekin. AA erabilerraztasun-irizpideak eta arauak bete beharko ditu (WAI, W3C, UNE), eta dibertsitate funtzionala duten kolektiboentzako irisgarritasuna erraztuko duten etiketak eta metatagak gehitu beharko ditu.

**SEO posizionamendua**

SEO optimizazio-estrategia, gunearen optimizazio on-pagea zainduz, bai teknologiaren aldetik, bai edukien aldetik. Inplementazioa barne hartzen du. Testu-edukia optimizatzeko jardunbide egokiak, irudiak, bideoak, urls atseginak eta errazak.

**First-mobile diseinua eta garapena**

Gailu guztietara egokitzea (desktop, mugikorra, tableta).

**Bateragarritasuna nabigatzaile eta gailuekin**

conocimientos previos.

**Será necesario presentar un wireframe**, prototipo o boceto para representar de manera visual la estructura y el diseño propuesto para la web. Este punto será tenido en cuenta en los criterios de adjudicación.

**Definición UX**

Conceptualización y definición del proyecto. UX research: el objetivo del diseño UX es crear experiencias agradables, eficientes, relevantes y completas para el usuario, comprender los objetivos, las acciones, las motivaciones y los problemas de las personas usuarias.

**Multidiomas**

La web deberá estar en euskera y castellano.

**Accesibilidad AA**

Diseño de interfaz adaptada y con herramientas que faciliten el acceso a la información a todas las personas usuarias. Deberá cumplir con los criterios de Accesibilidad AA y las normas (WAI, W3C, UNE), así como incorporar etiquetas y metatags que faciliten la accesibilidad para colectivos con diversidad funcional.

**Posicionamiento SEO**

Estrategia de optimización SEO, cuidando la optimización on-page del sitio tanto desde el punto de vista tecnológico como de contenidos. Incluye su implementación. Buenas prácticas de optimización en contenido de texto, imágenes, vídeos, con urls amigables y sencillas.

**Diseño y desarrollo First-mobile**

Que se adapte a todos los dispositivos (desktop, móvil, tablet…).

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 29

Proiektu honek web nabigatzaile modernoetan funtzionamendu egokia izatea eskatuko du, zehazki evergreen browsers deiturikoetan.

Evergreen browser terminoa etorkizuneko nabigatzaileetara automatikoki eguneratzen diren nabigatzaileei dagokie, eta, beraz, bertsio eguneratuetan mantentzen da beti. Azken bertsioa programazio-lengoaien funtzionalitate modernoenekin beti bateragarri diren nabigatzaileak dira.

Hori dela eta, proiektu honek programazio-estandar egokiak bete beharko ditu, nabigatzaile horiekiko bateragarritasuna erabatekoa izan dadin.

Web publikoko inguruneetarako bateragarritasun bera beharko da, baina, gainera, interfazeak gailu mugikorrekin bateragarria izan beharko du % 100ean.

**Compatibilidad con navegadores y dispositivos**

Este proyecto requerirá un adecuado funcionamiento en los navegadores web modernos, concretamente en los llamados evergreen browsers.

El término evergreen browser se refiere a los navegadores que se actualizan automáticamente a futuras, y por lo tanto siempre está mantenidos en versiones actualizadas. Se trata de aquellos navegadores que mantienen su última versión siempre compatible con las funcionalidades más modernas de los lenguajes de programación.

Por ello, será un requisito exigible para este proyecto que se sigan los estándares de programación adecuados para que la compatibilidad sea completa con dichos navegadores.

Para los entornos de web pública se requerirá una misma compatibilidad, pero además la interfaz deberá ser 100% compatible con dispositivos móviles.




**Datuen pribatutasuna**

Enpresa esleipendunak bermatu beharko du web-orriak indarreko legeria, Datuak Babesteko

**Privacidad de los datos**

La empresa adjudicataria deberá garantizar que la página web cumple con la legalidad vigente, el Reglamento

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orrialdea, guztira 29

Erregelamendu Orokorra, cookien politika eta abar betetzen dituela. Era berean, atarian sartutako lege-testuek behar bezala homologatuta egon beharko dute.

**Performance**

Atariaren arintasuna/erantzun-denborak.

**Webgunea eta etiketak neurtzea eta monitorizatzea**

Webguneko atalen eta webguneko eta sare sozialetako publizitate-kanpainen funtzionamenduaren etengabeko jarraipena egiteko, enpresa esleipenduna arduratuko da Google Analytics, Google AdWords eta Google Tag Managerren datuak behar bezala monitorizatzeko behar diren etiketa guztiak kudeatzeaz, eta etorkizuneko etiketak txertatzea erraztuko du. Ildo horretan, proposamen bat egingo du webgunerako nahi diren ekitaldi eta bihurketa-helburuekin, inplementatuko du eta dashboard bat utziko du prestatuta, behar bezala monitorizatzeko. XML Sitemapsen automatizazioa.

**Informazioaren arkitektura**

Informazioa eta edukia modu esanguratsuan eta eskuragarrian antolatu beharko dira. Edukiak aurkitzeko erraztasunak emanez eta azken edukira iristeko klik gehiegi egin behar izatea saihestuz.

Hona hemen edukien arkitekturaren lehen hurbilketa bat:

1. **Home**. Galdakaoko Udalari buruzko informazio garrantzitsuena jaso beharko du modu argi eta grafikoan, herritarren kezkei erantzuteko. Eta informazioa modu eskuragarrian eta, batez ere, erabiltzaileek aurkitzeko moduan erakustea.
2. **Gardentasuna.** Gardentasunaren kontzeptura hurbiltzea eta

General de Protección de Datos, la política de cookies, etc. De igual modo, los textos legales incluidos en el portal deberán estar debidamente homologados.

**Performance**

Agilidad del portal/tiempos de respuesta.

**Medición y monitorización de la web y etiquetas**

Para hacer un seguimiento continuado del funcionamiento de las secciones de la web y de las campañas publicitarias en web y redes sociales que pudieran realizarse, la empresa adjudicataria se encargará de la gestión de todas las etiquetas necesarias para la correcta monitorización de los datos en Google Analytics, Google AdWords y Google Tag Manager y facilitará la inserción de futuras etiquetas. En este sentido, realizará una propuesta con los eventos y objetivos de conversión deseables para la web, lo implementará y dejará un dashboard preparado para su correcta monitorización. Automatización de XML Sitemaps.

**Arquitectura de la información**

Será necesario organizar la información y el contenido de una manera significativa y accesible. Favoreciendo la encontrabilidad de los contenidos y evitando tener que hacer demasiados clics para llegar al contenido final.

Una primera aproximación a la arquitectura de contenidos podría ser la siguiente:

1. **Home**. Deberá recoger la información más relevante sobre el Ayuntamiento de Galdakao de manera clara y gráfica, para responder a las inquietudes de la ciudadanía. Y mostrar la información de manera accesible y sobre todo encontrable por las/os usuarias/os.
2. **Transparencia.** Acercamiento al

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orrialdea, guztira 29

Galdakaoko Udalak gardentasun-konpromisoa nola betetzen duen erakustea. Gardentasun Atariaren erabiltzaileek toki-administrazioak gardentasunari buruz herritarrekin hartutako konpromisoa ezagutu beharko dute eta, gutxienez, gai horri buruzko udal-ordenantzarako sarbidea eman.

3. **Antolamendua.** Honako hauei buruzko informazioa aurkezten du: gobernu-organoak (osoko bilkura, alkatearen agenda instituzionala, tokiko gobernu-batzarra, informazio-batzordeak eta udal-korporazioaren organigrama eta eskumenak), osoko bilkurak, erakunde autonomoak, udalak abian dituen planak/programak, lanpostuen zerrenda (LPZ) eta harremanetarako dauden bideak.

4. **Ekonomia eta aurrekontuak.** Aurrekontuei (egungo aurrekontua, aurrekontu parte-hartzaileak, aurrekontu-aldaketak, urteko kontuak, aurrekontu-egonkortasuna, zor publikoa eta gastuak), laguntza eta diru-laguntzei eta udalaren ondareari buruzko informazioa aurkezten du.

5. **Kudeaketa publikoa eta kontratazioa.** Enpleguari (lan-poltsak, prozesu irekiak eta oposizioak) eta kontratazioari (zerbitzuen kontratazioa, kontratu txikiak eta hitzarmenak) buruzko informazioa aurkezten du.

6. **Sektoreak.** Honako hauei buruzko informazioa aurkezten du: planak, exekuzioak, lizentziak, egoera, jendaurrean jartzeko kontsultak eta Galdakaoko Udalarekin aldez aurretik hitzartutako udal-arloetan garrantzitsutzat jotzen diren bestelako informazioak.

7. **Informazio juridikoa.** Honako hauei buruzko informazioa aurkezten du: udal-araudia, ordenantzen eta arauen proiektuak, toki-erakundeen erregelamenduak eta aurrekontu-proiektuak, gobernu-

concepto de transparencia y mostrar cómo cumple el Ayuntamiento de Galdakao con su compromiso de transparencia. Las personas usuarias del Portal de Transparencia deberán conocer el compromiso sobre la transparencia adquirido por la Administración local con la ciudadanía, dando acceso, al menos, a la Ordenanza Municipal sobre esta temática.

3. **Organización**. Presenta la información relativa a los órganos del Gobierno (pleno, la agenda institucional del alcalde, la Junta del Gobierno Local, comisiones informativas y organigrama y competencias de la corporación municipal), a las sesiones plenarias, a los organismos autónomos, a los planes/programas que tiene en marcha el ayuntamiento, a la Relación de los Puestos de Trabajo (RPT) y a los canales de contacto disponibles.
4. **Economía y presupuestos**. Presenta la información relativa a los presupuestos (presupuesto actual, presupuestos participativos, modificaciones presupuestarias, cuentas anuales, estabilidad presupuestaria, deuda pública y gastos), a las ayudas y subvenciones y al patrimonio del ayuntamiento).

5. **Gestión pública y contratación**. Presenta la información relativa al empleo (bolsas de trabajo, procesos abiertos y oposiciones) y a la contratación (contratación de servicios, contratos menores y convenios).

6. **Sectores**. Presenta la información relativa a planes, ejecuciones, licencias, estado, consultas de exposición pública… y otras informaciones que se consideren relevantes de las áreas municipales previamente convenidas con el Ayuntamiento de Galdakao.

7. **Información jurídica**. Presenta la

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orrialdea, guztira 29

akordioak, kontsulta-organoen irizpenak, prozedura judizialak eta txostenak.

8. **Zerbitzuak.** Udalaren zerbitzu-zorroari buruzko informazioa aurkezten du (herritarrentzako zerbitzu-gutuna, kalitate-ziurtagiriak, ordutegiak eta tasak), bai eta toki-administrazioek eta beste erakunde batzuek emandako ikastaroei eta prestakuntza-programei buruzkoa ere.

   Webguneak jarraian deskribatuko diren funtzionaltasunak eta informazioa jaso beharko ditu.

información relativa a la normativa municipal, proyectos de ordenanzas y normas, reglamentos y proyectos de presupuestos de entidades locales, acuerdos de gobierno, dictámenes de órganos consultivos, procedimientos judiciales e informes.

8. **Servicios**. Presenta la información relativa a la cartera de servicios del ayuntamiento (carta de servicios a la ciudadanía, certificaciones de calidad, horarios y tasas) y los cursos y programas de formación impartidos por las administraciones locales y otras entidades.

**Osoko bilkurak zuzenean ematea**

Beharrezkoa izango da gardentasun-atariak udalaren osoko bilkurak zuzenean emateko aukera izatea, bai eta aurreko saioen grabazioetara sartzeko aukera ere. Horretarako, erakundeak duen Youtubeko kanalarekin integratu beharko da.

La web deberá incluir las funcionalidades e información que se describen a continuación.

**Retransmisión de plenos en directo**

Será necesario que el portal de transparencia incorpore la posibilidad de retransmitir en directo las sesiones plenarias del ayuntamiento, así como la posibilidad de acceder a las grabaciones de sesiones pasadas. Para ello será necesario desarrollar una integración con el canal de Youtube con el que cuenta la entidad.

**Informazioa eskatzea**

Erabiltzaileek Galdakaoko Udalaren Egoitza Elektronikoan gaitutako kanalaren bidez informazio publikoa eskatzeko aukera izan beharko dute.

**Solicitud de información**

Deberá contar con la posibilidad de que las personas usuarias puedan solicitar información pública a través del canal habilitado en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Galdakao.

**Erakundeari eta antolaketari buruzko informazioa**

Galdakaoko Udaleko gobernu-organoei buruzko informazio guztia jaso beharko da (osoko bilkura, gobernu-batzarrak eta informazio-batzordeak), beraien jarduera eta funtzioak, antolaketa-egitura, arduradunak eta saioen maiztasuna kontuan hartuta.

Osoko bilkurei dagokienez, ohiko bilkuren ospakizunak jasotzen dituen egutegi bat sartuko da, eta beharrezkoa denean, ezohiko bilkurak sartzeko

**Información institucional y organizativa**

Deberá recogerse toda la información referida a los Órganos de Gobierno del Ayuntamiento de Galdakao (Pleno, Juntas de Gobierno y Comisiones Informativas), teniendo en cuenta su actividad y funciones, estructura organizativa, responsables y periodicidad de las sesiones.

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico/GestionaPlataformatikelektronikokisinatutakodokumentua | 8. orrialdea, guztira 29

aukera izango da. Gainera, bilaketa-sistema bat sartu beharko da, urteka, hilabeteka eta gobernu-organoka, erakunde bakoitzak deitutako eta egindako saioei buruzko deialdiak eta gai-zerrendak, aktak, bideoaktak eta bideoak eskuratzeko. Puntu honetan, deialdietako, gai-zerrendetako eta abarretako informazioetan kontzeptuen arabera bilatzeko funtzionaltasuna ezarriko duen sistema bat sortu beharko da, edukien eskuragarritasunari balioa emanez.

Udalbatzari buruz, bertako kideei buruzko informazioa jaso beharko da, profila eta ibilbidea, udalaren barruko eginkizunak, dedikazio-araubidea, bateragarritasunak, ordainsariak, ondasunen aitorpena eta agenda edo udalbatzako kideen aurretiko hitzorduaren eskaera emanez. Puntu honetan kontuan izan behar da aurkezten den agenda bakarra alkatearena dela, nahiz eta etorkizunean beste udalkideen agendak sartzeko aukera zabalik utziko den. Alkatearen agenda erakusteko, Google Calendarrekin integrazio bat egin beharko da, egunean eta hurrengo bost egunetan ezarritako hitzorduak bistaratzeko, ordutegia eta horien arrazoia azalduz. Gainera, hitzorduen izaeraren araberako identifikazio-sistema bat ezarriko da, hau da, ea agerraldiei, herritarren arretari, barne-kudeaketari eta abarri erantzuten dien; tipologia hori aldez aurretik adostu beharko da Galdakaoko Udalarekin. Bestalde, udalbatzako kide bakoitzari buruz emandako informazioan, herritarrei arreta emateko ordutegia eta aurretiko hitzorduaren eskaera sartu beharko dira. Horretarako, Gestiona administrazio elektronikoko plataformaren aurretiazko hitzorduaren tresnarekin integratu beharko da.

Puntu horretan, udalbatzako kideen izenak eta eskumenak jasotzen dituen udal-organigrama ere jaso beharko da, eta alkatetzak izendatutako

En lo que se refiere a las sesiones plenarias se introducirá un calendario donde queden recogidas las celebraciones de los plenos ordinarios, con la posibilidad de incorporar las sesiones extraordinarias cuando sea necesario. Además, habrá que incorporar un sistema de búsqueda por años, meses y Órgano de Gobierno que dé acceso a las diferentes convocatorias y órdenes del día, actas, videoactas y videos sobre las sesiones convocadas y celebradas por cada organismo. En este punto se deberá crear un sistema que implemente la funcionalidad de buscar por conceptos dentro de las informaciones de las convocatorias, órdenes del día, etc., poniendo en valor la accesibilidad a los contenidos.

Sobre el pleno municipal, habrá de recogerse la información sobre los diferentes miembros del mismo, aportando perfil y trayectoria, funciones dentro del ayuntamiento, régimen de dedicación, compatibilidades, retribuciones, declaración de bienes y agenda o solicitud de cita previa de los corporativos. En este punto hay que tener en cuenta que la única agenda que se presenta es la del alcalde, si bien se dejará abierta la posibilidad de incorporar las agendas de otros corporativos en un futuro. Para mostrar la agenda del alcalde, será necesario realizar una integración con Google Calendar para mostrar de un único vistazo las citas fijadas en el día y los siguientes cinco días, aportando el horario y el motivo de las mismas. Además, se establecerá un sistema de identificación en función de la naturaleza de las citas, es decir, si responde a comparecencias, atención ciudadana, gestión interna, etc., una tipología que deberá ser consensuada previamente con el Ayuntamiento de Galdakao. Por otro lado, en la información aportada sobre cada miembro de la corporación municipal deberá incorporarse el horario de atención a la ciudadanía y la solicitud de cita previa, para ello habrá que

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 9. orrialdea, guztira 29

konfiantzazko postuak ezagutarazi beharko dira. Aldi berean, gobernu-plana eta haren gauzatze-maila adierazi beharko dira aldizka.

Toki- eta udal-erakundeei, irabazi-asmorik gabeko erakundeei eta mankomunitateei dagokienez, webguneekin lotuko da, halakorik izanez gero, eta, bestela, kokapenari, kontaktuari, osaerari eta aurrekontuari buruzko informazioa emango da. Galdakaoko Udaleko erakunde autonomoentzat (Musika Eskola eta euskaltegia), berriz, webgunearen barruan gardentasun-gune bat sortu beharko da horietako bakoitzarentzat, honako informazio hau bilduz: kokapena eta kontaktua, osaera eta LPZ, jarduera (matrikulazioa, prestakuntza-eskaintza, eskolak eta bekak esleitzea), zerbitzuak eta tarifak, urteko aurrekontua, estatutuak eta araudia eta kontratazioa.

Galdakaoko Udalaren udal-planak jasoko dituen gune bat ere eduki beharko da, plan horien zerrenda adieraziz eta plan bakoitzari buruzko informazio espezifikoa emanez: izena, aldia, dagokion arloa, helburuak, kostua eta deskarga daitekeen dokumenturako sarbidea.

Era berean, Galdakaoko Udaleko LPZren (Lanpostuen Zerrenda) elementu garrantzitsuenen laburpen bat sartu beharko da, tokiko administrazioan egon daitezkeen ordezkari eta liberatu sindikalei buruzko informazioarekin eta herritarrentzako harremanetarako eta komunikaziorako bideei buruzko informazioarekin.

**Ekonomiari eta aurrekontuei buruzko informazioa**

Udal-aurrekontuei buruzko informazio guztia erakutsi beharko du, bai deskarga daitekeen dokumentu baten bidez, bai modu grafikoan, aurrekontu-partida nagusiak identifikatuz eta gastuak, diru-sarrerak eta aurrekontuaren gauzatze-maila arloz

integrarse con la herramienta de cita previa de la plataforma de administración electrónica Gestiona.

En este punto, deberá recogerse también el organigrama municipal con los nombres y competencias de los miembros de la corporación y dar a conocer los puestos de confianza designados por alcaldía. Al mismo tiempo, deberá reflejarse el plan de gobierno y su grado de ejecución de manera periódica.

Sobre entidades locales y municipales, entidades sin ánimo de lucro y mancomunidades, se enlazará con los espacios web si los tuvieran y en caso contrario, se aportará información sobre ubicación, contacto, composición y presupuesto. Mientras que para los organismos autónomos del Ayuntamiento de Galdakao (Musika Eskola y Euskaltegi) habrá que crear dentro de la web un espacio de transparencia para cada uno de ellos, recogiendo la siguiente información: ubicación y contacto, composición y RPT, actividad (matriculación, oferta formativa, adjudicación de clases y becas), servicios y tarifas, presupuesto anual, estatutos y normativa y contratación.

Será necesario también contar con un espacio que recoja los planes municipales del Ayuntamiento de Galdakao, indicando un listado de los mismos y aportando información específica sobre cada uno de ellos: nombre, periodo, área a la que corresponde, objetivos, coste y acceso al documento descargable.

Así mismo, se deberá incluir un resumen con los elementos más importante de la RPT (Relación de Puestos de Trabajo) del Ayuntamiento de Galdakao, con información sobre los representantes y liberados sindicales que pudiera haber en la administración local y ofrecer información sobre los diferentes canales de contacto y comunicación para la ciudadanía.

**Información económica y**

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Publico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 10. orrialdea, guztira 29

arlo kontsultatzeko aukera eskainiz. Udalaren zor publikoari, denboran izandako bilakaerari eta biztanleko batez besteko zorrari buruzko informazioa ere erakutsi beharko du grafikoki, baita hornitzaileei ordaintzeko batez besteko denbora eta kobratzeko batez bestekoa ere. Horretarako, SicalWin ekonomia-, finantza- eta aurrekontu-kudeaketako sistemarekin integratu beharko da.

Era berean, sarbidea emango zaie egiten diren aurrekontu-aldaketen deskargagarriei, bai eta aurreko ekitaldietako aurrekontuen memoriei, urteko kontuei bai eta Udalaren aurrekontu-egonkortasunari buruzko dokumentazioari ere. Eta, era berean, kontrol-organoek kanpoan egindako kontu-auditoretzako txostenak.

Halaber, protokoloetako eta bidaietako gastuari buruzko informazioa jaso beharko da testu-formatuan edo deskarga daitekeen dokumentu batean, eta, horrekin batera, grafiko bat aurkeztu beharko da gastu horrek denboran izan duen bilakaera erakusteko, bai eta ordezkari politikoek jasotzen dituzten ordainsariak eta kalte-ordainak ere.

Galdakaoko Udalaren ondareari dagokionez, ondare-ondasunak (ondasun higiezinak, elementu historiko-artistikoak, ibilgailu-parkea, ondasun digitalak) biltzen dituen inbentarioa sartu beharko da, eta horietako bakoitzari buruzko informazioa zabaldu beharko da: balioa, eskuratze-data eta, lagata egonez gero, lagapen horren baldintzak.

Laguntzei, hitzarmenei eta diru-laguntzei dagokienez, Galdakaoko Udalerako Diru-laguntzen Datu-base Nazionalaren pertsonalizazioarekin lotu beharko da, eta horiei buruzko informazioa modu grafikoan erakutsi.

**presupuestaria**

Deberá mostrar toda la información sobre los presupuestos municipales, facilitando el acceso a los mismos tanto a través de un documento descargable como de manera gráfica, identificando sus principales partidas presupuestarias y ofreciendo la posibilidad de realizar consultas por áreas en cuanto a gastos, ingresos y grado de ejecución del presupuesto. Deberá mostrar también información sobre la deuda pública del ayuntamiento, su evolución en el tiempo y la deuda media por habitante de manera gráfica, así como el promedio de tiempo de pago a proveedores y promedio de cobro. Para todo ello habrá que integrarse con el sistema de gestión económica, financiera y presupuestaria SicalWin.

Al mismo tiempo, se dará acceso a los descargables de las modificaciones presupuestarias que se vayan realizando, así como a las memorias de presupuestos de ejercicios anteriores, a las cuentas anuales y a la documentación sobre la estabilidad presupuestaria del Ayuntamiento. Y, del mismo modo, a los informes de auditoría de cuentas realizado de manera externa por los órganos de control correspondientes.

Deberán recogerse también la información en formato texto o en un documento descargable sobre el gasto en protocolos y viajes, acompañado de un gráfico en el que se muestre la evolución de este gasto en el tiempo, así como las retribuciones e indemnizaciones que perciben los representantes políticos.

Respecto al patrimonio del Ayuntamiento de Galdakao, habrá que incorporar un inventario donde se recojan los bienes patrimoniales (bienes inmuebles, elementos histórico-artísticos, parque móvil, bienes digitales), ampliando información sobre cada uno de ellos: valor, fecha de adquisición y en caso de que esté cedido, las condiciones de esa cesión.

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 11. orrialdea, guztira 29

Aurrekontu parte-hartzaileei dagokienez, atari honetan haien funtzionamenduari, parte-hartzeari, erabaki-sistemari eta egindako aurrekontu parte-hartzaileen prozesuetan hartutako konpromisoen jarraipenari buruzko informazioa baino ez da jaso beharko. Informazio hori aldian-aldian eguneratuko da, eta, horretarako, prozesu hori bizkortuko duen formulario bat erabiliko da. Gainera, aurreko ekitaldietako aurrekontu parte-hartzaileen memoriak erakutsi beharko dira, eta Herritarren Partaidetzako Atarian jasotako aurrekontu parte-hartzaile aktiboetarako esteka bat sartu beharko da.

**Kudeaketa publikoari eta kontratazioari buruzko informazioa**

Sektore publikoko kontratuen legerian aurreikusitako prozedura bakoitzaren bidez esleitutako kontratuen ehunekoari buruzko estatistika-informazioa jaso beharko da, aurrekontu-bolumenean.

Enpleguari dagokionez, Galdakaoko Udalaren kontratazioen urteko plana erakutsi beharko da, bai eta prozesu irekiei eta udal lan-poltsei buruzko informazioa eman ere, Galdakaoko Udalaren webgunean eskainitako irtenbidearekin lotuta.

Kontratazioei dagokienez, zerbitzuen kontratazioari buruzko informazioa jaso beharko da, eta, horretarako, Galdakaoko Udalerako Euskadiko kontratazio publikoko plataformaren pertsonalizazio batekin lotu beharko da. Pertsonalizazio hori udalaren esku geratzen da, eta, beraz, ez da kontratu honen irismenean sartzen. Kontratu txikiak ere kontuan hartu beharko dira (hiru hilean behin argitaratuko dira, modu agregatuan, eta gutxienez hamabi hilabetez egongo dira gardentasun-atarian, gardentasunari buruzko udal-ordenantzaren arabera), dokumentuetara sartzeko kontratatzailearen profilaren bidez,

Respecto a las ayudas, convenios y subvenciones, se deberá enlazar con la personalización de la Base de Datos Nacional de Subvenciones para el Ayuntamiento de Galdakao y mostrar de manera gráfica la información sobre las mismas.

En relación a los presupuestos participativos, en este portal solo se deberá recoger información sobre su funcionamiento, participación, sistema de decisión y seguimiento de los compromisos adquiridos en los procesos de presupuestos participativos celebrados, esta información se actualizará periódicamente utilizando para ello un formulario que agilice este proceso. Además, deberán mostrarse las memorias de presupuestos participativos de ejercicios anteriores e incluir un enlace a los presupuestos participativos activos recogidos en el Portal de Participación Ciudadana.

**Información sobre gestión pública y contrataciones**

Deberá recogerse información estadística sobre el porcentaje, en volumen presupuestario, de los contratos adjudicados a través de cada procedimiento previsto en la legislación de contratos del sector público.

En relación al empleo habrá que mostrar el plan anual de contrataciones del Ayuntamiento de Galdakao, así como proporcionar información sobre los procesos abiertos y bolsas de trabajo municipales enlazando con la solución ofrecida en la página web del Ayuntamiento de Galdakao.

En cuanto a las contrataciones, deberá recogerse información sobre la contratación de servicios, para lo que será necesario enlazar con una personalización de la plataforma de contratación pública de Euskadi para el Ayuntamiento de Galdakao, personalización que queda en manos

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 12. orrialdea, guztira 29

Euskadiko Kontratazio Publikoaren Plataformarekin lotuta. Halaber, ebatzitako kontratazioei buruzko informazioa eman beharko da, atzera egiteko eta uko egiteko erabakiak erantsiz, dokumentuetatik deskarga daitezkeenen bidez, eta kontratuak ez betetzeagatik ezarritako zigorrak jasoz.

**Informazio juridikoa**

Udal-araudiari buruzko informazioa jaso beharko du, deskarga daitezkeen dokumentuetarako sarbidea duen zerrenda baten bidez. Toki-erakundeen ordenantza- eta arau-proiektuei, erregelamenduei eta aurrekontuei buruzko informazioa ere eman beharko da, aipatutako blokeen arabera bereizitako zerrenda baten bidez, eta deskarga daitezkeen dokumentuen bidez informazioa eskuratzeko aukera emango da.

Bestalde, hartutako gobernu-erabakiak zehaztuko dira, eta horiek jasotzen dituzten dokumentuetarako sarbidea emango da, bai eta kontsulta-organoen irizpenetarako, prozedura judizialetarako eta aipatutako enuntziatuen arabera bereizitako zerrendetan aurkeztuko diren txostenetarako sarbidea ere, dagozkien dokumentu deskargagarrietarako sarbidearekin.

**Zerbitzuak**

Galdakaoko Udalaren zerbitzu-zorroa modu bisualean erakutsi beharko da, bai eta zerbitzu-karta ere, aurreikusten diren zerbitzuek antolatua, eta banakako fitxa bat eskuratu ahal izango da. Bertan, horien deskribapena, tasak eta prezio publikoak, kalitate-ziurtagiriak, ordutegiak eta kontaktua jasoko dira. Bestalde, toki-administrazioek eta beste erakunde batzuek emandako ikastaroak eta prestakuntza-programak erakutsi beharko dira, eta horiei buruzko informazioa eta izena emateko aukera jakinarazi.

del ayuntamiento y, por tanto, no entra en el alcance de este contrato. Deberán contemplarse también los contratos menores (publicados de manera agregada cada tres meses con permanencia en el portal de transparencia de al menos doce meses, de acuerdo a la ordenanza municipal sobre transparencia) dando acceso a los documentos a través del perfil del contratante enlazado con la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi. Deberá ofrecerse también información sobre las contrataciones resueltas, incorporando las decisiones de desistimiento y renuncia mediante descargables de documentos, y recoger las penalidades impuestas por el incumplimiento de contratos.

**Información jurídica**

Deberá recoger información sobre la normativa municipal a través de un listado con acceso a los documentos descargables. Se deberá ofrecer también información sobre proyectos de ordenanzas y normas, reglamentos y presupuestos de entidades locales a través de un listado diferenciado por los bloques citados, dando acceso a la información mediante documentos descargables.

Por otro lado, se detallarán los acuerdos de gobierno adoptados, proporcionando acceso a los documentos que los recogen, así como a dictámenes de órganos consultivos, procedimientos judiciales e informes que se presentarán en listados diferenciados por los enunciados mencionados, con acceso a los documentos descargables correspondientes.

**Servicios**

Deberá mostrarse la cartera de servicios del Ayuntamiento de Galdakao de manera visual, así como su carta de servicios organizada por los diferentes servicios que contemplan, dando acceso a una ficha individual donde se incluya la descripción de los mismos, tasas y precios públicos, certificaciones

Balioztatze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 13. orrialdea, guztira 29

**Bilatzailea eta iragazkiak**

Bilatzaile aurreratu bat garatu beharko da, webgunea osatzen duten erakundeen artean edukia bilatzeko aukera emango duen iragazketa-sistema batekin konbinatu ahal izateko.

**Informazio grafikoa**

Informazio garrantzitsua modu grafikoan nabarmentzea web-atariko atal bakoitzaren hasierako orrian, Galdakaoko Udalarekin aldez aurretik adostutako informazioei eta datuei buruz.

**Galderak eta erantzunak sartzea**

Informazioa aurkezteko formatu hori web-atariaren ataletan sartzea.

**Sare sozialak**

Galdakaoko Udalaren sare sozialetako profiletarako estekak, uneoro ikusteko modukoak.

Funtzionalitate hauek proiektuaren bigarren faserako aurreikusita daude, eta, beraz, ez dira kontratu honen irismenean aurreikusten:

**Chatbot**

Erabiltzaileek planteatutako galderei azkar erantzuteko konfiguratuta dago.

**Alerta-zerbitzua**

Web-atarian informazio gehiago sartzeari buruz herritarrek jasoko dituzten alertak.

de calidad, horarios y contacto. Por otro lado, se deberá mostrar los cursos y programas de formación impartidos por las administraciones locales y otras entidades dando a conocer la información sobre los mismo y la posibilidad de inscribirse.

**Buscador y filtros**

Se deberá incluir el desarrollo de un buscador avanzado que pueda combinarse con un sistema de filtrado que permita buscar el contenido entre las diferentes entidades que componen la web.

**Información gráfica**

Destacar información relevante de manera gráfica en la página inicial de cada apartado del portal web sobre informaciones y datos acordados previamente con el Ayuntamiento de Galdakao.

**Inclusión de preguntas y respuestas**

Inclusión de este formato de presentación de información en los diferentes apartados del portal web.

**Redes sociales**

Enlaces a los perfiles en redes sociales del Ayuntamiento de Galdakao, visibles en todo momento.

Las siguientes funcionalidades están previstas para una segunda fase del proyecto, por lo que no se contemplan en el alcance del presente contrato:

**Chatbot**

Configurado para dar respuesta rápida a las cuestiones planteadas por las personas usuarias.

**Servicio de alertas**

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 14. orrialdea, guztira 29

### 4.2. Eskakizun teknikoak

Stack teknologikoa hautatzeko, irizpide hauei jarraituko zaie, proiektuaren helburuak berme osoz lortu ahal izateko:

- Sistemaren egonkortasuna eta errendimendua: bezeroak egunero lan egiteko tresna bat garatu nahi da; horregatik, teknologien hautaketak sistema osoaren egonkortasuna eta eraginkortasuna bermatu behar ditu.
- Segurtasuna: proiektu honen gakoetako bat da datu sentikor ugari maneiatzea, ekoizpenari zuzenean eragiten diotenak. Horregatik, soluzio teknologiko bat planteatu behar da, birusen, eraso informatikoen, asmo txarreko erabileraren eta abarren aurrean datuen segurtasuna eta osotasuna bermatzeko. Gainera, arreta berezia jarri beharko da datuaren trazabilitatean eta haren osotasunean.

- Fidagarritasuna: stack teknologiko bat aukeratzerakoan, fidagarritasuna ematen duten teknologiak aukeratu beharko dira, merkatu-esperientziaren, bezero-esperientziaren eta antzeko ekosistemetako esperientziaren bidez.
- Erabilera- eta irisgarritasun-esperientzia: erabilerraztasun-irizpideei eta erabilerraztasun-esperientzia arinari erantzuten dieten teknologiak hautatuko dira.
- Kalitate bermatua eta etengabeko integrazioa: kalitatea da proiektuaren funtsezko premisetako bat. Horien bidez, softwarea etengabe entregatzeko prozesu osoan kalitatea modu egokian bermatzea ahalbidetuko duen proba-teknologia hautatzen da. Horretarako, etengabeko entregara bideratutako sistema-arkitektura eduki beharko da, hau da, honako hauek integratu beharko dira:

Alertas que recibirán los ciudadanos sobre la incorporación de nuevas informaciones al portal web.

### 4.2. Requisitos técnicos

Para la selección del stack tecnológico se seguirán los siguientes criterios que permitan alcanzar los objetivos del proyecto con plenas garantías:

- Estabilidad y rendimiento del sistema: se trata de desarrollar una herramienta con la que el cliente trabajará día a día, por ello la selección de tecnologías debe garantizar la estabilidad y eficiencia de todo el sistema.
- Seguridad: una de las claves de este proyecto es el manejo de una gran cantidad de datos sensibles, con afección directa a la producción. Por ello se debe plantear una solución tecnológica que garantice la seguridad e integridad de los datos frente a virus, ataques informáticos, uso malintencionado, etc. Además, se deberá poner una especial atención en la trazabilidad del dato y en la integridad del mismo.
- Fiabilidad: a la hora de seleccionar un stack tecnológico se deberá optar por tecnologías que aporten fiabilidad a través de experiencia de mercado, experiencia en cliente y experiencia en ecosistemas similares.
- Experiencia de uso y accesibilidad: se seleccionarán tecnologías que respondan a criterios de accesibilidad y experiencia fluida de uso.

- Calidad garantizada e integración continua: la calidad es una de las premisas fundamentales del proyecto. Por ellos se selecciona la tecnología de pruebas que permita garantizar la calidad de una forma adecuada durante todo el proceso de entrega continua del software. Para ello será necesario contar con una arquitectura de sistemas orientada a la entrega continua,

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eu/Publico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 15. orrialdea, guztira 29

- Kode-biltegiak.
- Proiektua kudeatzeko eta bezero-hornitzailea komunikatzeko biltegia.
- Paseak garapen, stage (aurreprodukzioa) eta produkzio inguruneetara automatizatzea.
- Abiarazte-fluxuan kalitatea kontrolatzeko sistemak integratzea.

- Software Libreko (Opensource) soluzioak, hornitzaile-ekosistema garrantzitsu baten bidez proiektuaren bilakaera bermatzeko. Ekosistema horrek iturburu-kodea eskuratzeko, aztertzeko, aldatzeko eta zuzentzeko aukera ematen du, bezeroari kostuak aurrezteko eta hornitzailearen independentzia bermatzeko.

- Eskuragarritasun handia: zerbitzuaren eskuragarritasun osoa, errendimendu handiko DPZ ingurune batean karga kulunkatzeko mekanismoen bidez eta eskuragarritasun handia.

4.2.1. Produktuaren zikloa

Ezaugarri horiek dituzten produktu teknologikoek bizi-ziklo jarraitua dute, ezartzen direnetik etorkizunean ordezten diren arte. Ziklo horren bidez, eguneratze, adabaki eta abar berriak jasoko dira. Horregatik, garrantzitsua da fluxu hori bermatuko duten prozesuak eta tresnak izatea. Zehazki, honako hauek ematen dituen tresna bat identifikatu beharko da:

- Bertsioen kontrola: proiektuaren kodea kontrolatuta egongo da gordailu zentralizatuaren barruan.
- Tiketak irekitzea/atazak monitorizatzea: txartelen jarraipena egitea ahalbidetzen du, gordailuaren barruan integratuta, jakinarazpenekin, esto es integrar:

- Repositorios de código.
- Repositorio de gestión de proyecto y comunicación cliente-proveedor.
- Automatización de pases a entornos de desarrollo, stage (preproducción) y producción.
- Integración de Sistemas de control de calidad en el flujo de puesta en marcha.

- Soluciones Software Libre (Opensource) que garanticen el evolutivo del proyecto a través de un importante ecosistema de proveedores con posibilidades de acceder, estudiar, modificar y corregir el código fuente, que ahorren costes al cliente y garanticen la independencia del proveedor.

- Alta disponibilidad: disponibilidad completa del servicio proporcionada a través de mecanismos de Balanceo de carga y Alta disponibilidad en un entorno CPD de alto rendimiento.

4.2.1. Ciclo de producto

Los productos tecnológicos de estas características tienen un ciclo de vida continuo desde su implantación hasta su sustitución en el futuro. Ciclo a través del cual se recibirán nuevas actualizaciones, parcheos, etc. Por ello es importante contar con los procesos y herramientas que garanticen este flujo. En concreto, se deberá identificar una herramienta que proporcione:

- Control de versiones: el código del proyecto estará controlado dentro del repositorio centralizado.
- Apertura de tickets / monitorización de tareas: que permite realizar un seguimiento

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eu/sPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 16. orrialdea, guztira 29

taulekin eta abarrekin, eta proiektuaren egoera une oro ikustea errazten du.
- Ekoizpenerako paseen automatizazioa: hau da, aurreprodukziorako hedapen-prozesuaren automatizazioa, fluxu edo pipelin deiturikoen bidez. Prozesu horri esker, funtzionalitate berrien ekoizpena automatizatu ahal izango da, baita aplikazioetarako stage inguruneetan ere.
- Kalitate-kontrolaren kudeaketa: etengabeko integrazio-prozesuek kalitate-kontrolarekin integratuta egon beharko dute, end-2-end testen bidez.

4.2.2. Kodera sartzea

Orrialde hauetan azaldutakoa bezalako proiektu berritzaile batek parametrizazio- eta egokitzapen-maila handia behar duenez, softwarearen kodea osorik eskuratu ahal izango da proiektuaren arloetarako. Sarbide osoarekin, honako hauetarako gaitasuna eduki behar dela esan nahi dugu:

- Kodea aztertzea.
- Aldaketak egitea.
- Aldaketa horiek modu funtzionalean ezartzea proiektuaren barruan.

4.2.3. Soluzioaren lizentziamendua

Aurreko puntuan adierazten den bezala, lizentzia irekiak dituzten tresnak sartzea gomendatzen da. Hala ere, horrelako proiektu baten barruan, hainbat osagai mota identifikatu ditugu:

1. Erabiltzeko lizentzia ez esklusiboak dituzten moduluak, zeinentzat lizentzia bat eskuratzen den edo lizentzia ireki bat erabiltzen den.
2. Hornitzaileak aldatutako edo aldatu

de tickets integrado dentro del propio repositorio con notificaciones, tableros, etc., facilitando en todo momento la visualización del estado del proyecto.
- Automatización de pases a producción: esto es la automatización del proceso de despliegue (pase) a pre/producción mediante los llamados flujos o pipelines. Este proceso permitirá automatizar la puesta en producción de nuevas funcionalidades, así como en entornos stage para los aplicativos.
- Gestión del control de calidad: los procesos de integración continua deberán estar integrados con el control de calidad a través de tests end-2-end.

4.2.2. Acceso al código

El alto grado de parametrización y adaptación que puede requerir un proyecto de corte innovador como el expuesto en estas páginas, hace mandatorio tener acceso completo al código del Software, para las áreas del proyecto. Con acceso completo nos referimos a que se debe contar con la capacidad para:

- Estudiar el código.
- Realizar modificaciones sobre el mismo.
- Implantar dichas modificaciones de forma funcional dentro del proyecto.

4.2.3. Licenciamiento de la solución

Tal y como se indica en el punto anterior, se recomienda la incorporación de herramientas con licencias abiertas. No obstante, dentro de un proyecto de estas características identificamos diferentes tipos de componentes:

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 17. orrialdea, guztira 29

gabeko moduluak eta liburu-dendak, hornitzailearen kode irekiko edo pribatuko lizentziaren bat dutenak.

a. Hornitzailearen berezko liburu-dendak, softwarea garatzeko erabiltzen direnak.

3. Proiektuaren zehaztapenak betetzeko hornitzaileak aldatutako edo sortutako moduluak.

Hornitzaileak proiektuan Galdakaoko Udalarentzat "3" motako moduluetan gauzatutako garapenen emaitza Galdakaoko Udalak bakarrik erabiliko du. Hori dela eta, Galdakaoko Udalari dagokio Jabetza Intelektualaren Legetik eratorritako ustiapen-eskubide oro, bai Galdakaoko Udalarentzat berariaz garatutako softwaretik eratorritakoa, haren jarraibideei jarraikiz, kode exekutagarria eta iturburu-kodea barne, bai eta modulu guztietatik eratorritakoa, hura prestatzeko dokumentazioa eta hura erabiltzeko dokumentazio erantsia ere, edozein euskarri eta formatutan.

Ustiapen-eskubide guztiak Galdakaoko Udalari dagozkio, mugarik gabe, Galdakaoko Udalaren ekintza-eremu baterako, eta legeak baimentzen duen denbora guztian.

Gainerako moduluek jatorrizko lizentziari eutsi beharko diote, moduluaren jabeak adierazi ezean.

4.2.4. Atariaren kudeaketarekin eta administrazioarekin lotutako eskakizunak

**Teknikoak**

- Enpresa esleipendunaren eskura root sarbidea duen zerbitzari bat jarriko da, web-atariaren garapen teknologikoa kudeatu ahal izateko bi lan-ingurune sortzeko (PRE eta PROD). Mantentze zuzentzaileak eta

1. Módulos con licenciamiento de uso no exclusivas para los cuales se adquiere una licencia o hace uso de una licencia abierta.

2. Módulos y librerías modificados o no por el proveedor provenientes de una distribución de código abierto con algún tipo de licencia de código abierto o privada del proveedor.
   a. Librerías propias del proveedor empleadas en el desarrollo del software.
3. Módulos modificados o creados por el proveedor para cubrir las especificaciones del proyecto.

El resultado de los desarrollos ejecutados por el proveedor en módulos tipo “3” para el Ayuntamiento de Galdakao en el proyecto, serán de uso exclusivo por parte del Ayuntamiento de Galdakao. Por ello, corresponderá al Ayuntamiento de Galdakao cualquier derecho de explotación derivado de la Ley de Propiedad Intelectual, tanto del software desarrollado específicamente para el Ayuntamiento de Galdakao siguiendo sus instrucciones, incluyendo tanto el código ejecutable como el código fuente, como de todos sus módulos, documentación preparatoria del mismo y documentación anexa para su uso, en cualquiera de sus soportes y formatos.

Todos los derechos de explotación corresponderán al Ayuntamiento de Galdakao de forma indefinida para un ámbito territorial de acción del Ayuntamiento de Galdakao y por el máximo tiempo permitido por la ley.

El resto de módulos deberán mantener la licencia original salvo indicación del propietario del módulo.

4.2.4. Requisitos relacionados con la gestión y administración del portal

**Técnicos**

- Se pondrá a disposición de la empresa adjudicataria un

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 18. orrialdea, guztira 29

ebolutiboak PREn egingo dira, eta beharrezko baliozkotzea egin ondoren, produktu-ingurunera pasatuko dira. Prozesu hori gauzatu aurretik, ad hoc segurtasun-kopia bat egin beharko da, inplementatutakoa PROD bihurtu behar bada ere.

- Zerbitzariaren back up atazak planifikatu eta inplementatu beharko dira, egunero egin daitezen.

**Funtzionalak**

- Estandar irekien erabilera. Planteatutako irtenbide teknologikoak modu errazean hazteko gaitasuna izan behar du, bai funtzionalitateetan bai edukietan, eta webgunearen beraren eskalagarritasuna bermatu behar du. Horrez gain, zaharkitze-arriskua gutxitzeko neurriak hartuko dira.
- CMSak tresna kontrastatua eta erabiltzeko erraza izan behar du, eta erabiltzaile eta garatzaileen komunitate zabal baten euskarria izan behar du.
- Funtzionalitateak, siteak eta webguneak erraz ezabatzeko edo ezabatzeko aukera emango duen plataforma eskalagarria.
- Hizkuntza anitzekoa, euskaraz eta gaztelaniaz. Bi bertsio berdin-berdinak izan behar dute, eta, beraz, hizkuntza bateko elementuak beste hizkuntzako elementu berarekin lotuta egongo dira. Horrela, erabiltzaileak hizkuntzaz aldatu ahal izango du, elementu bera bistaratuta. Gainera, urlak lagunkoiak izango dira eta

servidor con acceso root donde deberá generar dos entornos de trabajo (PRE y PROD) para poder gestionar el desarrollo tecnológico del portal web. Los mantenimientos correctivos y evolutivos se realizarán en PRE, y tras la validación necesaria serán pasados al entorno de PROD. Antes de ejecutar este proceso habrá que realizar una copia de seguridad ad-hoc por si hay que revertir lo implementado en PROD.

- Se deberán planificar e implementar las tareas de back up del servidor para que se ejecuten de forma diaria.

**Funcionales**

- Utilización de estándares abiertos. La solución tecnológica planteada tiene que tener la capacidad para crecer de manera sencilla, a través de un único CMS tanto en funcionalidades como en contenidos, garantizando la escalabilidad de la propia web. Además, se tomarán medidas para minimizar el riesgo de obsolescencia.
- El CMS debe ser una herramienta contrastada y sencilla de utilizar, que cuente con el soporte de una amplia comunidad de usuarios y desarrolladores.
- Plataforma escalable que permitirá añadir o eliminar funcionalidades, sites y webs de forma sencilla.
- Multi-idioma en euskera y castellano. Tienen que ser dos versiones idénticas entre sí, por

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 19. orrialdea, guztira 29

bakoitza bere hizkuntzan.
- Edukiak erakundearen barruan modu errazean kudeatzeko aukera eman behar du.
- Txantiloien arabera pertsonaliza daitekeen ikusizko diseinua izan behar du.
- Multimedia-fitxategien kudeaketa erraza: bideoak, irudiak eta erantsitako dokumentuak.
- Edukien itzulpenak erraz kudeatzea.
- Bilatzailea: web-atariak bilatzaile eraginkor bat izango du, gako-hitz bakoitzeko botoiak egin ahal izateko.

4.2.5. Ostatua edo hostinga

Hardware eta software arkitektura egokia proposatuko da, garatutako sistemak ustiatu eta abian jartzeko. Proposamenean zehatz-mehatz sartu behar dira arkitektura-proposamena osatzen duten elementuak. Hala ere, Galdakaoko Udalak kudeatuko du dagozkion domeinuen, domeinu gehigarrien, SSL ziurtagirien eta ostatuarekin lotutako balio handiko beste zerbitzu batzuen erregistroa, eta enpresa esleipenduna berarekin koordinatu beharko da uneoro.

Proiektuaren azpiegituraren ikuspegitik, Cloud ingurune propioan hedatzea gomendatuko litzateke, segurtasunaren eta datuen babesaren arloan indarrean dauden araudiekin guztiz bat datorrenean.

Horretarako, ostatu-zerbitzu bat emango litzateke lurralde nazionalean kokatutako datu-zentro batetik, eta une oro saihestuko litzateke datuen nazioarteko transferentzia, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan eta Europako araudi

lo que los elementos de un idioma estarán relacionados con el mismo elemento del otro idioma. De este modo, la persona usuaria podrá cambiar de idioma manteniendo la visualización del mismo elemento. Además, las urls serán amigables y cada una en su idioma correspondiente.
- Debe permitir gestionar los contenidos desde dentro de la organización de forma sencilla.
- Debe tener un diseño visual personalizable por plantillas.
- Gestión sencilla de archivos multimedia: vídeos, imágenes y documentos adjuntos.
- Gestión sencilla de las traducciones de los contenidos.
- Buscador: el portal web incluirá un buscador eficiente que permita realizar búsquedas por palabra clave.

4.2.5. Alojamiento o hosting

Se propondrá una arquitectura hardware y software adecuada que permita la explotación y puesta en marcha de los sistemas desarrollados. Se deben incluir en la propuesta de forma detallada los elementos que compongan la propuesta de arquitectura. No obstante, el registro de los dominios correspondientes, dominios adicionales, certificados SSL y otros servicios de valor añadido relacionados con el hosting serán gestionados por el Ayuntamiento de Galdakao, con quien deberá coordinarse en todo momento la empresa adjudicataria.

Desde el punto de vista de la infraestructura del proyecto se recomendaría el despliegue sobre un entorno Cloud propio completamente acorde a las normativas vigentes en materia de seguridad y protección de datos.

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 20. orrialdea, guztira 29

aplikagarrian ezarritakoaren arabera.

4.2.6. Segurtasuna

DBLOaren segurtasun-neurriak bete beharko dira, gutxienez. ISO 27001 ziurtagirian egiaztagarria duten hornitzaileak positiboki baloratuko dira. Mekanismoen kasuan, oro har, ez da etengabe biltegiratzen erabiltzaileen autentifikazioari buruzko informaziorik plataforman.

Proposatutako konponbideak gai izan beharko du web-saioen trazabilitateari eta horiek sortutako datu-baseen kontsultei eusteko, portaera txarrak detektatzeko eta gerta daitezkeen erasoak blokeatzeko.

Komunikazio-bide seguruak erabili beharko dira, datuak zifratuta eta jatorria eta helmuga egiaztatuta; horrez gain, segurtasunarekin eta informazio-sistemen kudeaketarekin lotutako ziurtagiri teknikoak dituzten langileak izan beharko dira.

- HTTPS honekin zifratutako informazio-gomendiorako euskarria, zehazten diren sistemaren zatietan.
- 2. motako edozein ziurtagiri-sistemarekin integratzea.
- Saioa mantentzea, erabiltzaile-izen pare baten bidez edo ziurtagiri digitalaren bidez egiten den kontuan hartu gabe. SSL konexiotik SSL konexiora aldatzen direnean, sesioari eustea ahalbidetuko duten mekanismoak sartzea.
- Sarbide-profilen arabera zerbitzuak kontrolatzeko metodo bat izatea, erabiltzaileak bere logina sartu eta behin bakarrik uzkurtzeko moduan (Single Sign On interno).
- Segurtasun perimetraleko sistema erredundante bat ezartzea nahi ez diren sarbideen eta mehatxuen aurka.

Para ello se proveería un servicio de alojamiento desde un centro de datos ubicado en territorio nacional, evitando en todo momento la transferencia internacional de datos, según lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en la normativa europea de aplicación.

4.2.6. Seguridad

Se deberá cumplir con los estándares de seguridad, como mínimo, de la LOPD. Se valorará positivamente los proveedores con certificación acreditable en ISO 27001. Para los mecanismos, en general, no se almacena de forma permanente información de autenticación de usuarios en la plataforma.

La solución propuesta deberá ser capaz de mantener la trazabilidad de las sesiones web y las consultas a las bases de datos generadas por las mismas, detectar comportamientos anómalos y bloquear posibles ataques.

Se deberán usar canales de comunicación seguros con cifrado de datos y verificación de origen y destino, además de disponer de personal con certificaciones técnicas relacionadas con la seguridad y la gestión de los sistemas de información.

- Soporte para el envío de información cifrada bajo el estándar HTTPS en aquellas partes del sistema que se determinen.
- Integración con cualquier sistema de certificados clase 2.
- Mantenimiento de la sesión independientemente de que se realice mediante un par nombre de usuario/contraseña o incluso mediante certificado digital. Incorporación de mecanismos que permitan el mantenimiento de la sesión cuando se producen cambios de conexión SSL a conexión no SSL.
- Disponibilidad de un módulo de

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 21. orrialdea, guztira 29

### 4.3. Migrazioa eta edukien karga

Enpresa esleipenduna arduratuko da Galdakaoko egungo orrialdetik eta Galdakaoko Udalaren gardentasun-ataritik atari berrira egin behar den edukien migraziotik eratorritako lehen karga egiteaz. Ildo horretan, dokumentu honetan adierazitako helburuekin bat datorren migrazio-plan bat sartu beharko da eskaintzan.

### 4.4. Mantentzea

Mantentze-lanak sartzen dira, eta enpresa esleipendunak eman beharko ditu kontratuak irauten duen bitartean. Mantentze-lanak zerbitzua eten gabe egin beharko dira, atariaren erabilera baldintzatu gabe. Beharrezkoa izanez gero, Galdakaoko Udalarekin jakinarazi, onartu eta planifikatu beharko da. Mantentze zuzentzailea eta mantentze prebentiboa ezarri dira.

Proiektua behin betiko ezarri arte, hau da, web-ataria sortzeko proiektuaren atal guztiak behar bezala gauzatu arte, mantentze zuzentzaile eta prebentiboko zerbitzuak ez zaizkio Galdakaoko Udalari fakturatuko, eta enpresa esleipendunak web-ingurunea sortzeko proiektua gauzatzeko eskainitako oroharreko prezioaren barruan sartuko dira.

4.4.1. Mantentze zuzentzailea

Mantentze-lan zuzentzaileen zerbitzua, gorabeherak konpontzera eta integrazioei eta pertsonalizazioei buruzko zuzentzaileetara zuzendua.

Zerbitzu-mailak:

- Larria: erabiltzaileen % 100i eragiten die, sistemak behera egin

control de servicios por perfiles de acceso, de tal forma que el usuario solo tendrá que introducir su login y contraseña una única vez (Single Sign On interno).

- Implementar un sistema redundante de seguridad perimetral contra accesos no deseados y gestión amenazas.

### 4.3. Migración y carga de contenidos

La empresa adjudicataria será la responsable de realizar la primera carga de contenidos derivados de la migración de contenidos que debe realizarse desde la página actual de Galdakao y del portal de transparencia del Ayuntamiento de Galdakao, hacia el nuevo portal. En este sentido, se deberá incluir en la oferta un plan de migración acorde a los objetivos señalados en este documento.

### 4.4. Mantenimiento

Se incluyen labores de mantenimientos que deberán ser prestadas por la empresa adjudicataria durante la duración del contrato. Las labores de mantenimiento deberán realizarse sin interrupciones del servicio, de manera que no se vea condicionado el uso del portal. En el caso de ser necesario, deberá ser notificado, aprobado y planificado con el Ayuntamiento de Galdakao. Se establece un mantenimiento correctivo y un mantenimiento preventivo.

Hasta la implementación definitiva del proyecto, es decir, una vez ejecutados correctamente todos los apartados del proyecto de creación del portal web, los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo no serán facturados al Ayuntamiento de Galdakao, entendiéndose incluidos dentro del precio a tanto alzado ofertado por la empresa adjudicataria para la ejecución del proyecto de creación del entorno

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 22. orrialdea, guztira 29

duelako edo gaizki funtzionatzen duelako.

- Moderatua: akatsaren larritasunak sistemako zerbitzu-multzo esanguratsu bati eragiten dio.
- Arina: inpaktu txikia sisteman, nahiz eta arazoa egon. Lehentasun gutxiagoko ekintzak behar ditu. Sistemaren funtzionaltasunean eragin txikia duten akats txikiak.

web.

4.4.1. Mantenimiento correctivo

Servicio de mantenimiento correctivo dirigido a la resolución de incidencias y a los correctivos sobre las integraciones y las personalizaciones.

Niveles de servicio:

- Grave: Afecta al 100% de los usuarios por una caída o mal funcionamiento del sistema.
- Moderada: La severidad del fallo afecta a un conjunto significativo de servicios del sistema.
- Leve: Bajo impacto para el sistema aunque exista el problema. Requiere de acciones de menor prioridad. Pequeños fallos que tienen bajo impacto en la funcionalidad del sistema.

| **Tipología / Tipologia** | **Erantzuteko denbora / Tiempo de respuesta *** | **Konpontzeko denbora / Tiempo de resolución**** |
|---|---|---|
| Larria / Grave | 2 ordu / horas | 6 ordu / horas |
| Ertaina / Moderada | 4 ordu / horas | 12 ordu / horas |
| Arina / Leve | 1 ordu / día | 7 días |

*Erantzuteko denbora: Gorabehera jakinarazten denetik hura konpontzeko ekintzak hasi arte igarotzen den denbora.
**Konpontzeko denbora: Gorabehera jakinarazten denetik konpondu arte igarotzen den denbora.

*Tiempo de respuesta: tiempo que transcurre entre la notificación de la incidencia y el inicio de las acciones para su resolución.
**Tiempo de resolución: tiempo que transcurre la notificación de la incidencia y su resolución.

4.4.2. Prebentziozko mantentzea

Enpresa esleipendunak modu

4.4.2. Mantenimiento preventivo

La empresa adjudicataria deberá

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 23. orrialdea, guztira 29

proaktiboan kudeatu beharko du zerbitzua, gorabeherei aurrea hartuz eta beharrezko hobekuntzak planifikatuz.

gestionar el servicio de forma proactiva, anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias.

**4.5. Garapen teknologikoa garatzea**

Urtebete, kontratuaren amaieratik hasita.

**4.5. Garantía desarrollo tecnológico**

1 año desde la finalización del contrato

**4.6. Prestakuntza**

Enpresa esleipendunak prestakuntza-ekintza bat egin beharko du Galdakaoko Udaleko langileentzat, web-ataria erabiltzeko beharrezkoak diren alderdi guztiak erakusteko.

**4.6. Formación**

La empresa adjudicataria deberá realizar una acción formativa dirigida al personal del Ayuntamiento de Galdakao a fin de mostrarles todos los aspectos necesarios para el uso del portal web.

**4.7. Rolen kudeatzailea**

Erabiltzaile-profil desberdinak identifikatu beharko dira webgunea kudeatzeko. Profilaren eta eginkizunaren arabera, baimen batzuk edo besteak gaituko dira, administratzaile gisa lan egin ahal izateko.

**4.7. Gestor de roles**

Habrán de identificarse los diferentes perfiles de usuario y usuaria para la gestión de la web. En función del perfil y su cometido se habilitarán unos u otros permisos que les permitan realizar su función como administradores del mismo.

**4.8. Formularioak eta integrazioak**

Zenbait formulario espezifiko sortuko dira, atarian zenbait informazio erakutsi nahi diren formatuak sortzeko gai direnak. Formulario horietako informazioa beste formatu batzuetan esportatu ahal izango da, atariko administratzaileek atera dezaten, webgunetik kanpo erabili eta tratatzeko. Formularioak ezartzea eskatzen duten espazio horiek aldez aurretik zehaztu beharko dira enpresa esleipendunaren eta Galdakaoko Udalaren artean, azken horren eskakizunetan oinarrituta, informazioa erraz eta erabiltzaileek eskuratzeko moduan aurkezteari irtenbidea emateko.

Gainera, tresna bat sortu beharko da Galdakaoko Udalak formulario berriak sor ditzan etorkizuneko beharrei

**4.8. Formularios e integraciones**

Se crearán diferentes formularios específicos capaces de generar los formatos en los que se quiere mostrar ciertas informaciones en el portal. La información de estos formularios podrá ser exportada en otros formatos a fin de ser extraída por los administradores del portal para su uso y tratamiento de manera externa a la web. Estos espacios que requieran de la implementación de formularios deberán concretarse previamente entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Galdakao en base a los requerimientos de este último para dar solución a la presentación de información de forma sencilla y accesible para las personas usuarias.

Además, habrá de crearse una herramienta que permita la generación de nuevos formularios por parte del Ayuntamiento de Galdakao para cubrir

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 24. orrialdea, guztira 29

erantzuteko.
Informazioa emateko moduari dagokionez, beste espazio batzuek hirugarrenekin integratzea eskatzen dute, lizitatzailearen eskakizunen arabera. Ildo horretan, Gestiona, Sicalwin eta Google Calendar plataformekin integrazioak egitea aurreikusten da, dokumentu honen eskakizun funtzionaletan zehazten den bezala; hala ere, lizitatzaileak zehaztapen berriak egin ditzake, informazio jakin batzuk erakusteko moduari buruzko erabakien arabera.

futuras necesidades.
En relación a la manera de ofrecer la información, habrá otros espacios que requieran de la realización de integraciones con terceros, según los requerimientos del licitador. En este sentido, se contemplan integraciones con las Plataformas Gestiona, Sicalwin y con Google Calendar, como se detalla en los requisitos funcionales del presente documento, si bien, queda abierto a nuevas concreciones por parte del licitador en función de sus decisiones sobre la manera en la que mostrar ciertas informaciones.

### 4.9. Metodologia eta esperientzia

Proposamenak baloratzean, gaitasunekin eta esperientziarekin lotutako alderdi hauek puntuatuko dira.

### 4.9. Metodología y experiencia

En la valoración de propuestas se puntuará los siguientes aspectos relacionados con capacidades y experiencia.

**Giza taldea**

Lantaldea honako hauek osatuko dute, gutxienez:

- PROIEKTUKO ZUZENDARIA, gutxienez 5 urtez PROIEKTUKO ZUZENDARI edo antzeko gisa aritua, enpresa esleipendunaren eta Galdakaoko Udalaren arteko solaskidea izango dena, kontratuaren baldintzei buruzko alderdiei dagokienez.

- PROIEKTUKO BURU BAT, ingeniari informatiko tituluduna edo baliokidea eta gutxienez 5 urteko esperientzia duena proiektuko aholkulari gisa, enpresa esleipendunaren eta Galdakaoko Udalaren arteko solaskide gisa jardungo duena, kontratua gauzatzen den egunean.

Beharrezkoa da, halaber, honako funtzio hauek beteko dituen PERTSONA BAT EDO HAINBAT PERTSONA:

- AZTERTZAILEA/PROGRAMATZAILEA, web-proiektuak garatzen gutxienez 3 urteko esperientzia duena.

**Equipo humano**

El equipo de trabajo deberá estar compuesto como mínimo por:

- UN DIRECTOR/A DE PROYECTO, con experiencia de al menos 5 años como DIRECTOR/A DE PROYECTO o similar, que haga de interlocutor entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Galdakao en los aspectos relativos a las condiciones de contrato.

- UN JEFE/A DE PROYECTO, con titulación de Ingeniero/a informática o equivalente y con experiencia de al menos 5 años como CONSULTOR/A DE PROYECTO, que haga de interlocutor/a entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Galdakao, en el día a día de la ejecución del contrato.

Es necesario también contar con UNA O VARIAS PERSONAS que cubran las siguientes funciones:

- UN ANALISTA/PROGRAMADOR/A, con 3 años de experiencia mínima

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 25. orrialdea, guztira 29

- UX/UI DISEINATZAILEA, web-proiektuak definitzen eta diseinatzen gutxienez 3 urteko esperientzia duena.
- BACKEND GARATZAILEA, web-proiektuak garatzen gutxienez 3 urteko esperientzia duena
- FRONTEND GARATZAILEA, web-proiektuak garatzen gutxienez 3 urteko esperientzia duena.
- HTML5/CSS3 MAKINARIA, web-proiektuak garatzen gutxienez 3 urteko esperientzia duena.

Kontratua formalizatu ondoren, lanak egiteaz arduratuko den talde teknikoak eskaintza esleipendunean sartutako eta, ondorioz, baloratutako kide eta profilez osatuta egon beharko du. Ikusten bada proiektu-taldea ez datorrela bat eskaintzan ezarritakoarekin, enpresa esleipendunak idatziz justifikatu beharko du aldaketaren arrazoia, bai eta ordezkoaren kualifikazio-profila ere, eta uneoro bermatu beharko du ordezkoak pleguan eskatzen den profil teknikoa betetzen duela.

**Antzeko zerbitzuetan egindako erreferentziak:** enpresa esleipendunak agiri honetan jasotakoen antzeko lanen zerrenda aurkeztu beharko du.

**Bezeroak:** enpresa esleipendunak azken bost urteetan kontratu honetan jasotako antzeko jarduerak egin dituzten bezero garrantzitsuenen zerrenda aurkeztu beharko du (fakturazio-bolumenaren arabera).

Lizitazio honi lotutako **egiaztapenak eta ziurtagiriak.**
**Kokapena eta hurbiltasuna.**
**Prestasuna eta malgutasuna.**
**Lan-kronograma:** kontratua sinatu zenetik egin beharreko lanen kronograma eta plangintza aurkeztu beharko dira.

### 4.10. Hobekuntzak

en desarrollo de proyectos web.

- UN DISEÑADOR/A UX/UI, con 3 años de experiencia mínima en definición y diseño de proyectos web.
- UN DESARROLLADOR/A BACKEND, con 3 años de experiencia mínima en desarrollo de proyectos web.
- UN DESARROLLADOR/A FRONTEND, con 3 años de experiencia mínima en desarrollo de proyectos web.
- UN MAQUETADOR/A HTML5/CSS3 con 3 años de experiencia mínima en desarrollo de proyectos web.

Tras la formalización del contrato el equipo técnico encargado de la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes y perfiles incluidos en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. Si se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el establecido en la oferta, la empresa adjudicataria deberá justificar por escrito el motivo del cambio, así como el perfil de cualificación de la persona sustituta, garantizándose en todo momento que la misma cumple con el perfil técnico exigido en el pliego.

**Referencias en servicios similares:** la empresa adjudicataria deberá aportar una relación de trabajos similares a los recogidos en este pliego.

**Clientes:** la empresa adjudicataria deberá aportar una relación de los clientes más importantes (por volumen de facturación) para los que ha desarrollado actividades similares a las recogidas en este contrato en los últimos cinco años.

**Acreditaciones y certificados** en relación a esta licitación.
**Ubicación y proximidad.**
**Disponibilidad y flexibilidad.**
**Cronograma de trabajo:** se deberá presentar la propuesta de un cronograma y una planificación de los trabajos a realizar desde la firma del contrato.

### 4.10. Mejoras

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 26. orrialdea, guztira 29

Las mejoras propuestas por la empresa adjudicataria serán valoradas dentro de los criterios cuantificables por juicio de valor.

**5. Jabetza eta informazioaren transferentzia**

**5.1. Jabetza intelektuala**

Jabetza intelektualari eta instalazio informatikoen babes juridikoari buruz indarrean dagoen legeriak xedatutakoari kalterik egin gabe, kontratuak amaitzean, sortutako dokumentazioaren gaineko eskubideak eta egindako lanen garapena eta emaitzak Galdakaoko Udalari dagozkio esklusiboki, eta, beraz, bere esku geratuko dira produktuak erreproduzitzeko, banatzeko, jakinarazteko eta erabat edo partzialki eraldatzeko eskubideak.

Aurrekoari dagokionez, enpresa esleipendunak ezin izango ditu gorde, erabili edo hirugarrenei laga egindako lanen dokumentazioa, ezta prozesuak eta emaitzak ere, horiek erabili nahi izanez gero, Galdakaoko Udalaren idatzizko berariazko baimena izan beharko du, aldez aurretik eskaera formala eginda eta helburua argi eta garbi adierazita.

**5.2. Informazio-transferentzia**

Enpresa esleipendunak konpromisoa hartzen du une oro Galdakaoko Udalari eta hark izendatutako pertsonari lanen garapenari buruz eskatzen zaien informazio eta datu guztiak emateko, bai eta sor daitezkeen arazoei buruz eta horiek konpontzeko erabilitako metodo, tresna eta bestelako baliabideei buruz ere.

**6. Datuen babesa eta konfidentzialtasuna**

Enpresa esleipendunak Datu

Las mejoras propuestas por la empresa adjudicataria serán valoradas dentro de los criterios cuantificables por juicio de valor.

**5. Propiedad y transferencia de información**

**5.1. Propiedad intelectual**

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de las instalaciones informáticas, a la finalización de los contratos, los derechos sobre la documentación generada y el desarrollo y resultados de los trabajos realizados corresponderán en exclusiva al Ayuntamiento de Galdakao, quedando, por tanto, en sus manos los derechos de reproducción, distribución, comunicación y transformación total o parcial de los productos.

En relación con lo anterior, la empresa adjudicataria no podrá conservar, hacer uso o ceder a terceros ni la documentación, ni los procesos y resultado de los trabajos realizados, en caso de querer hacer uso de los mismos, deberá contar con el consentimiento expreso por escrito por parte del Ayuntamiento de Galdakao, previa petición formal, indicando claramente la finalidad.

**5.2. Transferencia de información**

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento al Ayuntamiento de Galdakao y a la persona designada por el mismo, toda la información y datos que se soliciten sobre el desarrollo de los trabajos, así como de los problemas que puedan surgir y de los métodos, herramientas y otros recursos empleados para resolverlos.

**6. Protección de datos y**

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 27. orrialdea, guztira 29

Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa betetzeko konpromisoa hartzen du.

Hori oinarri hartuta, ulertzen da dokumentu honetan jasotako web-atariak garatzeko emandako datu guztiak konfidentzialak direla. Ildo horretan, datu pertsonalak eta Galdakaoko Udalaren beraren jarduerari buruzkoak eman diren jarduera garatzeko baino ez dira erabiliko. Hala, enpresa esleipendunak horien gaineko sekretu profesionala gordetzeko betebeharra bete beharko du, ez dizkie hirugarrenei laga beharko eta ez ditu kontratuan ezarritako helburuetarako erabili beharko adostutako zerbitzuak betetzeko. Betebehar hori langileei helarazi beharko die, eta kontratuak irauten duen bitartean mantenduko da, bai eta ondoren ere, kontratua amaitu ondoren.

## 7. Epeak betetzea

Eskaintzan ezarritako epeak nahitaez bete beharko ditu enpresa esleipendunak, bai eta Galdakaoko Udalarekin eskatutako lanak egiteko adostutakoak ere. Epeak betetzen ez badira, zigor ekonomikoa ezar dakioke eskaintzan ezarritako prezioari.

Bestalde, enpresa esleipenduna arduratuko da agiri honetan jasotako zerbitzuak egiteko eta gauzatzeko erabiliko duen metodologia zehazteaz.

## 8. Kontratuaren exekuzio-epea eta iraupena

Sistema hornitu, ezarri, prestatu eta abian jartzeko epea gehienez 6 hilabetekoa izango da (24 aste),

**confidencialidad**

La empresa adjudicataria se compromete al cumplimiento de la LOPD, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En base a ello, se entiende que todos los datos facilitados para el desarrollo de los portales web recogidos en este documento son confidenciales. En este sentido, la utilización de los datos de carácter personal y sobre la actividad del propio Ayuntamiento de Galdakao serán de uso exclusivo para el desarrollo de la actividad para la que son facilitados. Así, la empresa adjudicataria deberá cumplir con la obligación de guardar secreto profesional sobre los mismos, no cederlos a terceros y no utilizarlos para fines distintos a los establecidos en el contrato para cumplir con los servicios acordados. Obligación que deberá trasladar a sus trabajadores y que se mantiene durante la duración del contrato y posteriormente, tras la finalización del mismo.

## 7. Cumplimiento de los plazos

Los plazos establecidos en la oferta serán de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria, así como aquellos acordados con el Ayuntamiento de Galdakao para desarrollar los trabajos solicitados. En caso de que se produzca un incumplimiento en los plazos, podría imponerse una penalización económica sobre el precio establecido en la oferta.
Por otro lado, será la empresa adjudicataria la encargada de definir la metodología que llevará a cabo para la realización y ejecución de los servicios recogidos en el presente pliego.

## 8. Plazo de ejecución y duración del contrato

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 28. orrialdea, guztira 29

dagokion kontratua sinatzen denetik hasita. Kontratistak dagozkion epe partzialak adierazi beharko ditu bere lan-planean. Ezarpen- eta hedapen-lanak guztiz gauzatutzat joko dira funtzionamendu-proba guztiak egiten direnean eta proba horiek egokiak direnean, eta une horretan sistema osoa FORMALKI JASOKO da. Egun horretatik aurrera hasiko da kontatzen laguntza- eta mantentze-zerbitzua.

Sistema osoa hartzeko egintza formalik egin ezean, ez da asistentzia- eta mantentze-zerbitzua hasiko.

**9. Lizitazioa**

Lizitazioa lehiaketa ireki arruntaren bidez ebatziko da, 42.000 euroko gehieneko zenbatekoarekin, % 21eko BEZa barne hartu gabe.

El suministro, implantación, formación y puesta en marcha del sistema deberá producirse en un plazo máximo de 6 meses (24 semanas), a partir de la formalización del correspondiente contrato. El contratista deberá indicar en su plan de trabajo los plazos parciales que procedan. Las tareas de implantación y despliegue se considerarán totalmente ejecutadas cuando se realicen todas las pruebas de funcionamiento y estas resulten satisfactorias procediéndose en ese momento a la RECEPCIÓN FORMAL del sistema completo. A partir de dicha fecha comenzará a contar el servicio de asistencia y mantenimiento.

Sin la producción del acto formal de recepción del sistema completo, no procederá el inicio del servicio de asistencia y mantenimiento.

**9. Licitación**

La licitación se resolverá por el procedimiento de concurso abierto ordinario por un importe máximo de 42.000 euros, IVA del 21% no incluido.

Baliozkotze Kod.: 5TCR44ZD4A7ZDRHAWEWCJEQAL | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Publico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 29. orrialdea, guztira 29