PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE RENOVACIÓN DE LA WEB CORPORATIVA, OFICINA VIRTUAL Y APLICACIÓN MÓVIL DE GIPUZKOAKO URAK vinculado a la actuación A17 del proyecto TRADIGUSA susceptible de ser financiado CON FONDOS PROCEDENTES DEL MECANISMO PARA LA RECUPERACIÓN Y RESILENCIA – NEXT GENERATION EU EN EL MARCO DEL COMPONENTE 5 "PRESERVACIÓN DEL LITORAL Y RECURSOS HÍDRICOS" INVERSIÓN 3 (C5.I3) DENOMINADA «TRANSICIÓN DIGITAL EN EL SECTOR DEL AGUA»

1. Objeto del contrato

Renovación integral de la web corporativa y de la Oficina Virtual de Gipuzkoako Urak, junto con el desarrollo de una aplicación móvil multiplataforma (iOS/Android) (actuación A17 del proyecto TRADIGUSA susceptible de ser financiada en la tercera convocatoria de subvenciones (2024) en concurrencia competitiva de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua (PERTE digitalización del ciclo del agua), en el marco del Plan De Recuperación, Transformación Y Resiliencia**)**.

El contrato incluye:

- El rediseño completo de la web corporativa.
- La reprogramación total de la Oficina Virtual, garantizando la migración de todas las funcionalidades actuales y la incorporación de nuevas capacidades que mejoren la experiencia de los abonados.
- Integración con el chatbot bilingüe de Gipuzkoako Urak, actualmente en proceso de implantación, de manera que el asistente virtual esté disponible tanto en la web como en la aplicación móvil. La integración deberá realizarse mediante los mecanismos que se definan en coordinación con el proyecto de chatbot (APIs, webservices o SDK), garantizando su correcto funcionamiento en ambos entornos y su coherencia con el resto de servicios digitales.

Sección específica de **Transparencia y Datos Abiertos**, con acceso público a información actualizada relativa a:

  - Estado de embalses y consumos globales.
  - Inversiones realizadas en infraestructuras y servicios.
  - Principales indicadores ambientales y de sostenibilidad, incluyendo calidad del agua y eficiencia energética.
  - Institucional
  - Precios, tarifas y normativa
  - Económica.
  - Etc

- El desarrollo de una aplicación móvil multiplataforma que permita acceder a la Oficina Virtual con todas sus funcionalidades.
- La integración con los sistemas de gestión actuales y la base de datos Oracle del CRM.
- La migración de contenidos y adecuación de los mismos a nivel normativo, funcional y de estilo.

Se establece que el número de páginas a diseñar y elaborar podrá crecer hasta un **25% respecto a las actuales en www.gipuzkoakour.eus**.

2. Alcance del proyecto

- Rediseño completo de la web corporativa, bilingüe (ES/EU), accesible y responsiva.
- Reprogramación y modernización de la Oficina Virtual, manteniendo todas las funcionalidades actuales y añadiendo nuevas.
- Creación de una aplicación móvil multiplataforma con paridad funcional respecto a la Oficina Virtual.
- Reestructuración de los flujos de navegación y reorganización de funcionalidades.
- Implementación de webservices/microservicios que faciliten la integración con sistemas internos.
- Migración de todos los contenidos y datos y apartados de la web actual que se consideren necesario, incluso su adaptación y actualización.
- Cumplimiento de la normativa de accesibilidad (WCAG 2.2 AA).


Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA
Y EL RETO DEMOGRÁFICO

Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

TRADIGUSA

3. Estado actual

Actualmente, Gipuzkoako Urak dispone de un portal web accesible en el dominio www.gipuzkoakour.eus, desarrollado en ASP.NET + DevExpress sobre .NET Framework 4.

Portal web

Las secciones principales son:

- Quiénes somos
- Gestión del agua
- Atención al cliente
- Descubre el agua
- Información
- Facturas a proveedores
- Perfil del contratante (se mantendrá como enlace externo)
- Bolsa de trabajo (se mantendrá como enlace externo)
- Estado de los embalses
- Visitas a instalaciones
- Juego de Martintxo

Oficina Virtual

Actualmente permite:

- Alta en Oficina Virtual.
- Alta y baja de suministro.
- Alta y baja en Metaposta.
- Solicitud de factura electrónica.
- Consulta de pólizas y contratos.
- Consulta de recibos y facturas.
- Introducción de lecturas.
- Consulta de evolución de consumos.
- Cambios de datos personales o de titularidad.
- Presentación de reclamaciones.

- Servicio de alertas de cortes.
- Pago online de facturas impagadas.

Limitaciones: interfaz obsoleta, falta de usabilidad móvil, deficiencias en accesibilidad y seguridad.
Actualmente no existe aplicación móvil.

4. Requisitos funcionales

Web corporativa

- Diseño moderno y responsivo.
- Contenidos bilingües (ES/EU) con URL amigables.
- Noticias, comunicados, estado de embalses, visitas, información del agua.
- Buscador interno avanzado.

Oficina Virtual

- **Gestión de contratos**: multi-contrato, alta, baja, cambios de titularidad y datos personales.
- **Validación automática de altas**: verificación de DNI, nº de factura, código de contrato.
- **Facturación**: descarga de facturas electrónicas, histórico de consumos, domiciliaciones, cambios de cuenta.
- **Pagos online**: integración con pasarela Mi Pago y Metaposta.
- **Telelecturas**: introducción manual, consulta automática, validación frente a históricos.
- **Gráficas de consumo**: comparativas interanuales y por periodos, datos reales vs estimados, exportación PDF/XLS.
- **Alertas y notificaciones** configurables por el usuario:
    - Umbrales de consumo alto (fugas).
    - Umbrales de consumo bajo (ausencias/averías).
    - Consumo nocturno anómalo.
    - Factura disponible.
    - Pago pendiente.

    - Canales: email, SMS, notificaciones push.
- **Gestión documental**: acceso seguro a contratos, certificados, comunicaciones oficiales.
- **Tramitaciones online**: altas/bajas de suministro, cambios de titularidad, reclamaciones.
- **Portal de proveedores**: autenticación segura, datos alineados con la Oficina Virtual.

Aplicación móvil

- Funcionalidades equivalentes a la Oficina Virtual.
- Notificaciones push configurables.
- Login biométrico (huella, FaceID).
- Posibilidad de funcionamiento offline (datos en caché).

5. Requisitos no funcionales y SLAs

- Concurrencia: ≥ 1.000 peticiones simultáneas.
- Respuesta: consultas ≤ 2s (95%), reportes ≤ 4s.
- Gestión documental:
    - Renderizado PDF ≤ 2s.
    - Transformación XML→HTML ≤ 2s.
    - Descarga inicio ≤ 2s.
- Core Web Vitals: LCP ≤ 2.5s, INP ≤ 200ms, CLS ≤ 0.1.
- Disponibilidad ≥ 99%.
- Copias de seguridad: RPO ≤ 1h, RTO ≤ 4h.
- Fallback: sincronización incremental por FTPS/SFTP si los microservicios no cumplen SLAs.

6. Stack tecnológico sugerido (no obligatorio)

- **Backend**: Python (Django).
- **Frontend**: Vue.js.

- **Base de datos**: PostgreSQL.
- **App móvil**: React Native.
- **Integración CRM**: conectores/API con Oracle.
- **Autenticación**: Keycloak / soluciones SSO compatibles (eDNI, Izenpe, BAKQ, Cl@ve).
- **CMS**: headless (Strapi, Directus o equivalente).
- **Infraestructura**: Docker, Nginx, CI/CD (GitLab o Jenkins).

7. Seguridad y cumplimiento legal

- **RGPD y LOPDGDD**: privacidad desde el diseño y por defecto.
- **ENS nivel medio**.
- **Autenticación avanzada**: hash seguro, eDNI, Izenpe, BAKQ, Cl@ve, 2FA opcional.
- **Sesiones seguras**: cookies httpOnly, CSRF tokens, expiración controlada.
- **Protección contra ataques**: XSS, CSRF, SQLi, fuerza bruta.
- **Red**: TLS 1.3, mTLS, firewall con whitelist, IDS/IPS, VPN para administración.
- **CI/CD** con análisis de vulnerabilidades y parches regulares.
- **Plan de respuesta a incidentes** con registro de eventos y alertas inmediatas.

8. Entregables

- Diseño UI/UX (prototipos, Design System).
- Web corporativa implementada.
- Oficina Virtual renovada.
- App móvil iOS/Android.
- Webservices/microservicios integrados.
- Manuales de usuario y documentación técnica.
- Plan de pruebas (carga, seguridad, accesibilidad).

- Documentación de seguridad y auditoría.

9. Metodología y organización

- Metodología ágil (Scrum).
- Roles:
  - **PO**: Gipuzkoako Urak.
  - **Scrum Master**: adjudicatario.
  - **Equipo de desarrollo (6 personas)**: Tech Lead, 3 Devs, QA, DevOps, UX parcial.
- Fases:
  - Sprint 0: setup y arquitectura.
  - Sprints 1–6: desarrollo incremental.
  - Stabilization/Beta: pruebas intensivas.
  - Go-live: despliegue y formación.

10. Pruebas y aceptación

- Pruebas de carga ≥ 1.000 usuarios concurrentes.
- Pruebas de seguridad (pentesting, OWASP Top 10).
- Validación de accesibilidad (WCAG 2.2 AA).
- Pruebas de integración CRM.
- Beta interna con usuarios finales.

11. Propiedad intelectual

Todo el código, configuraciones, documentación, BBDD, diseños y manuales serán propiedad de Gipuzkoako Urak.

12. Criterios de calidad y SLAs

- Calidad de diseño y usabilidad.
- Cumplimiento estricto de plazos y entregables.

- Seguridad y accesibilidad verificables por auditoría externa.
- Rendimiento demostrado con pruebas de carga y estrésestrés.