

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

EXPEDIENTE

ASUNTO

PLIEGO TÉCNICO DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SERVICIOS DE DISEÑO DE LA NUEVA WEB MUNICIPAL

1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha implantado a lo largo de los años un servicio de atención a la ciudadanía omnicanal, que permite a las personas el acceso a la información y a los servicios y procedimientos de la entidad a través del canal que les resulte más cómodo y/o accesible en cada momento.

Estos canales vienen determinados, muchas veces, por las tecnologías disponibles en cada momento, así como por las tendencias de uso y comportamientos de la sociedad. Por ello, y con el objetivo de impulsar la modernización, la eficacia, la calidad y la usabilidad de los servicios públicos que presta el Ayuntamiento, se ha iniciado un proyecto para crear una nueva web municipal más cercana a la sociedad actual y a la forma en la que las personas que la formamos hacemos uso de las webs institucionales.

Este no es un proyecto meramente tecnológico, aunque la tecnología es un elemento muy importante a tener en cuenta. Este es un proyecto en el que se quiere diseñar un nuevo espacio más acorde a la ciudadanía actual de nuestro municipio, mejorando sus experiencia tanto en el acceso a la información como en el consumo de servicios y procedimientos.

2. OBJETO

El objeto general de esta licitación es la contratación de una asistencia técnica y de servicios para el diseño, en su significado más amplio, de una nueva web municipal que satisfaga las necesidades de la ciudadanía de la forma más eficaz posible, y que comprenda los objetivos, preferencias y los comportamientos de las personas usuarias. Por ello, este nuevo diseño debe ayudarnos a ofertar a la ciudadanía una web centrada en sus necesidades de información de una manera accesible, clara e incluso personalizada.

Gobernu Irekiaren eta
Gizarte Etxeen Salla
Departamento
de Gobierno Abierto
y Centros Cívicos

Herritarrentzako Arretaren eta Gardentasunaren
Zerbitzua
Komunikazio Atala

Servicio de Atención Ciudadana y Transparencia
Unidad de Transparencia y Contenidos

Teodoro Dublang Margolaría, 25
Pintor Teodoro Dublang, 25
01008 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945 16 16 16 Ext. 4409

contenidos@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

Egiaztatze kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatze Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	G3RFKXFMEIROA2AWLR5FQFAEII	Data eta Ordua Fecha y Hora	28/05/2025 14:48:50
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/7
 G3RFKXFMEIROA2AWLR5FQFAEII			



Como el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, dentro de su objetivo de estandarizar servicios y reducir *deuda técnica*, está adoptando Liferay DXP 7.4 como gestor de contenidos web, la nueva web funcionará mediante esta plataforma.

Los objetivos específicos que se persiguen con esta licitación son los siguientes:

- El diseño de la gobernanza que dará soporte a esta nueva web en lo que se refiere a su creación y mantenimiento, tanto desde el punto de vista tecnológico como de contenidos.
- El diseño conceptual de la estructura de la web, que debe estar orientado a mejorar la experiencia de usuario
- Puesto que Liferay es el gestor de contenidos seleccionado por el Ayuntamiento, también se incluirá el diseño de la arquitectura necesaria en Liferay para dar soporte al diseño previamente definido de la web .
- El desarrollo de las tareas necesarias para la implementación en Liferay del diseño anterior, así como los desarrollos necesarios para el mantenimiento de los sites actuales implementados en Liferay.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

Teniendo en cuenta las 4 fases del UCD (User Centered Design) o Diseño Centrado en el Usuario (Descubrir, Definir, Desarrollar y Desplegar), la empresa adjudicataria se encargará de coordinar y llevar a efecto, principalmente, las fases de Descubrir (estrategia, visión e investigación) y Definir (Diseñar y prototipar), con el foco puesto en:

- Alinear las voces de Ciudadanía y Ayuntamiento, así como cumplir con el marco legal vigente.
- Alinear la visión sobre el diseño final entre los diferentes unidades/servicios participantes en el desarrollo de la web: Transparencia y Contenidos, Tecnologías y otros Departamentos municipales.

Se detallan las tareas a realizar por la empresa adjudicataria en cada una de estas fases del UCD:

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	G3RFKXFMEIROA2AWLR5FQFAEII	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	28/05/2025 14:48:50
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/7
 G3RFKXFMEIROA2AWLR5FQFAEII			



Fase de Descubrimiento

Corresponderá a la empresa adjudicataria:

- Recoger información cualitativa de personas que forman parte de la Organización y que tienen una visión particular de lo que esperan de la web del Ayuntamiento, sus necesidades y objetivos.
- Analizar datos existentes y relevantes a partir del histórico de herramientas como GA4, GSC, Clarity y logs.
- Llevar a cabo un estudio de personas usuarias, teniendo en cuenta la estrategia de omnicanalidad, y en base a talleres de ideación y co-creación, así como técnicas de investigación de usuarios definiendo:
 - Storyboard, Personas y escenarios. User stories.
 - Mapa de Experiencias.
- Llevar a cabo un análisis experto UX que recoja un listado inicial de oportunidades de mejora de la Experiencia de Usuario en la web actual del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, así como referencias a buenas prácticas en otras páginas web de entidades públicas cuya actividad, tipología de servicios y ecosistema de activos digitales sean equiparables a los del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Definir métricas que nos permitan medir la implementación de las mejoras de la experiencia de usuario. Esta información será fundamental para la mejora continua.

Fase de Diseño

Corresponderá a la empresa adjudicataria:

- Definir la arquitectura de la información: propuesta de estructura de la web, con criterios de optimización del nivel de profundidad de las páginas clave.
- Identificar los tipos de contenido y sus relaciones:
 - Estructura de campos para cada tipo de contenido.
 - Identificación y propuesta de vocabularios (taxonomía).

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	G3RFKXFMEIROA2AWLR5FQFAEII	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	28/05/2025 14:48:50
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/7
 G3RFKXFMEIROA2AWLR5FQFAEII			



- Propuesta de gestión documental y presencia de documentos en web. Identificación de los metadatos necesarios.
- Definir soluciones que permitan descubrir los contenidos (*Content discoverability*).
 - Identificación de segmentos (*target*) y propuesta de implementación en la web.
- Crear de un prototipo funcional de la web, identificando los componentes/fragmentos y funcionalidades y su valoración de impacto con respecto al usuario final vs implementación técnica.
- Diseñar las principales páginas y plantillas y diseño de componentes (*Design System*):
 - Home.
 - Subhomes.
 - Listados.
 - Buscador.
 - Landing pages.
 - Páginas de contenidos.
 - Diseño de páginas de un proceso (*funnel*).
- Definir de la estrategia de contenidos y análisis de vida del contenido.

Fase de Diseño: adaptación a Liferay

Respecto a la adaptación a Liferay del diseño, la empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes tareas:

- Creación de las estructuras de Liferay necesarias para la gestión de contenidos, así como de las plantillas de visualización de página en las que se mostrarán dichos contenidos.
- Configuración de las plantillas para la optimización de los contenidos en clave SEO (metadatos, Open Graph, LD-Json schema.org).
- Generación de páginas de listados dinámicos que lleven a los contenidos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	G3RFKXFMEIROA2AWLR5FQFAEII	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	28/05/2025 14:48:50
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/7
 G3RFKXFMEIROA2AWLR5FQFAEII			



- Diseño de fragmentos personalizados, necesarios para la composición de home, subhomes, landing pages, listados dinámicos, páginas de detalle de contenidos dinámicos, buscador, etc, utilizando para ello soluciones que aporten eficiencia, personalización y compatibilidad (por ejemplo, etiquetas HTML5 semánticas, bootstrap...).

4. ENTREGABLES

Durante el desarrollo del contrato, la empresa adjudicataria deberá entregar, al menos, los siguientes entregables:

- **Actualizaciones del Plan de trabajo detallado que se presente en la oferta:** será un documento vivo que recoge los objetivos del proyecto, la planificación detallada, la metodología y procedimiento para la coordinación, así como los hitos en su desarrollo.
- **Documento de análisis:** documento que refleje las tareas realizadas y resultados obtenidos en la fase de descubrimiento con un buen nivel de detalle.
- **Estructura de la web:** documento que recoja la Arquitectura de la información, tipos de contenido y sus estructuras; relaciones entre contenidos; propuesta de gestión documental y todas las soluciones propuestas para dar respuesta a los insights de usuario y facilitar el descubrimiento de los contenidos.
- **Diseños (mobile, tablet y desktop).** En el caso de los flujos de diseño creados mediante herramientas de software propietario, se facilitará la propiedad del proyecto o en caso, el pleno acceso al mismo sin caducidad.
 - **Design system:** sistema escalable con el diseño para todos los dispositivos (mobile, tablet, desktop) de todos los componentes y funcionalidades que se identifiquen durante el proyecto, atendiendo a los estándares web, las recomendaciones en materia de SEO técnico y un estricto cumplimiento de requisitos de accesibilidad WCAG AA.
- **Diseño Liferay.** Documento que recoja la definición de los elementos de Liferay necesarios para dar soporte al diseño de la web presentado, con el nivel de detalle necesario para su posterior implementación.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	G3RFKXFMEIROA2AWLR5FQFAEII	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	28/05/2025 14:48:50
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/7
 G3RFKXFMEIROA2AWLR5FQFAEII			



- **Estrategia de contenidos:** propuestas técnicas para gobernanza, planificación, coordinación, revisión, publicación y reutilización/conservación/eliminación de los contenidos, teniendo en cuenta las herramientas disponibles y la estructura organizativa del Ayuntamiento. Propuestas de Workflow y distribución de contenidos headless.
- **Manuales y ayudas:** Documentos necesarios para explicar y facilitar el acceso a los contenidos e información generada, así como a los productos digitales, herramientas etc, utilizadas durante la ejecución del proyecto.
- **Documentación y soluciones aportadas durante el proyecto:** La adjudicataria estará obligada, previa finalización del plazo de ejecución de los trabajos, a proveer toda la información y documentación necesaria en la transmisión del conocimiento relacionado con los servicios que estaba prestando con el fin de permitir una transferencia correcta de los mismos.
- **Plan para el desarrollo y despliegue:** Basándose en las conclusiones de las fase de Descubrimiento y Definición, la adjudicataria se encargará de trazar un plan de trabajo priorizado consensuado con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para las fases posteriores (Desarrollo y Despliegue). Dicha planificación deberá incluir el listado de tareas, sus dependencias y la estimación en tiempo.
- **Desarrollo y despliegue:** Documentación técnica de las tareas llevadas a cabo para cumplir con el plan anterior.

Asimismo, la adjudicataria se compromete a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollen los trabajos, así como de los eventuales problemas técnicos que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

5. ENTORNO TECNOLÓGICO Y NORMATIVA

El entorno tecnológico lo establece el uso de Liferay DXP 7.4. En cuanto al marco normativo, toda la legislación vigente en relación a Accesibilidad, Protección de Datos y Bilingüismo.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	G3RFKXFMEIROA2AWLR5FQFAEII	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	28/05/2025 14:48:50
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	6/7
 G3RFKXFMEIROA2AWLR5FQFAEII			



6. EQUIPO DE TRABAJO

Para el desarrollo del proyecto se considera imprescindible contar con diferentes perfiles dentro del equipo de trabajo. Al menos se deberá contar con

- Consultor/a en usabilidad/accesibilidad/experiencia de usuario/a.
- Técnico/a accesibilidad /usabilidad/experiencia de usuario.
- Técnico/a en estadísticas web y marketing digital.
- Diseñador/a web.
- Analista Liferay.
- Desarrollador/a liferay.

7. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Las empresas licitadoras deberán presentar una Memoria Técnica que exponga, de la forma más detallada posible, la metodología a utilizar para realizar las tareas que se solicitan en el Pliego: planificación, definición de procesos, coordinación y estrategias de co-creación. Dicha Memoria incluirá, además, una propuesta de diseño, que debe plantearse en términos de enfoque centrado en el usuario y responder a los criterios de accesibilidad y usabilidad, además de un planteamiento de su aplicabilidad en Liferay.

La Memoria incorporará un planteamiento de gobernanza de los contenidos y un cronograma y/o planificación de cómo se desarrollarán las tareas en cada una de las fases previstas.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MUGICA RECALDE, MARIA AMAYA (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	G3RFKXFMEIROA2AWLR5FQFAEII	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	28/05/2025 14:48:50
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/7
 G3RFKXFMEIROA2AWLR5FQFAEII			