TOLOSAKO UDALA

2025SABI0004

PRESKRIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN PLEGUA (PPTP), TOLOSAKO UDALEKO WEBGUNE ETA GARDENTASUN-ATARI BERRIAK DISEINATZEKO, GARATZEKO ETA EZARTZEKO ZERBITZU-KONTRATUA ARAUTUKO DUENA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES (PPTP) QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL DISEÑO, DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE LA NUEVA WEB Y EL NUEVO PORTAL DE TRANSPARENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE TOLOSA

AURKIBIDEA

1. AURREKARIAK
2. KONTRATUAREN XEDEA
3. KONTRATUAREN IRISMENA
4. TOLOSAKO UDALAREN WEBGUNE BERRIAREN ZEHAZTAPENAK

4.1. Edukien arkitektura

4.2. Web berriaren baldintza funtzionalak

4.2.1. Diseinua eta erabilgarritasuna

4.2.2. AA Irisgarritasuna

4.2.3. Eduki dinamikoa eta multimedia

4.2.4. Multilengoaia

4.2.5. Sare sozialekiko lotura

4.2.6. Herritarren kexa eta iradokizunetarako aplikazioa

4.2.7. Agenda integratzea

4.2.8. Aurretiazko hitzordu sistema integratzea

4.2.9. Bilaketa aurreratua

4.2.10. Premiazko oharren eta jakinarazpen nabarmenduen sistema

4.2.11. SEO optimizazioa

4.2.12. Aurreprodukzioko (PRE) eta produkzioko (PROD) ingurune bereiziak

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES
2. OBJETO DEL CONTRATO
3. ALCANCE DEL CONTRATO
4. ESPECIFICACIONES DE LA NUEVA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE TOLOSA

4.1 Arquitectura de contenidos

4.2 Requisitos funcionales de la nueva web

4.2.1. Diseño y usabilidad

4.2.2. Accesibilidad AA

4.2.3. Contenido dinámico y multimedia

4.2.4. Multilenguaje

4.2.5. Conexión con redes sociales (RRSS)

4.2.6. Aplicación para quejas y sugerencias de la ciudadanía

4.2.7. Integración de la Agenda

4.2.8. Integración del sistema de cita previa

4.2.9. Búsqueda avanzada

4.2.10. Sistema de avisos urgentes y/o notificaciones destacadas

4.2.11. Optimización SEO

4.2.12. Entornos diferenciados de preproducción (PRE) y producción (PROD)

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

4.2.13. Udalaren beste zerbitzuekin integrazioa	4.2.13. Integración con otros servicios municipales
4.3. Webgune berriaren baldintzak teknikoak	4.3 Condiciones técnicas del nuevo sitio web
4.3.1. Edukien kudeaketa deszentralizatua, arloka edo sailka.	4.3.1. Gestión descentralizada de contenidos por ámbitos o áreas.
4.3.2. Etorkizunean garatzeko aukera	4.3.2. Posibilidad de desarrollo futuro
4.3.3. Menu pertsonalizatuak	4.3.3. Menús personalizados
4.3.4. Profil bakoitzerako orria	4.3.4. Hoja para cada perfil
4.3.5. Orri pertsonalizatuak eta estatikoak	4.3.5. Páginas personalizadas y estáticas
4.3.6. Baimenen kudeaketa	4.3.6. Gestión de autorizaciones
4.3.7. *Responsive* diseinua	4.3.7. Diseño *responsive*
4.3.8. Errendimendu teknikoaren optimizazioa	4.3.8. Optimización del rendimiento técnico
4.3.9. Errendimenduaren monitorizazioa eta alerta teknikoen sistema	4.3.9. Monitorización del rendimiento y sistema de alertas técnicas
4.3.10. Multisite bermatzen duen zerbitzua	4.3.10. Servicio Multisite
4.4. Gardentasun Ataria	4.4. Portal de Transparencia
4.4.1. Informazioaren arkitektura	4.4.1. Arquitectura de la información
4.4.2. Betekizun funtzional espezifikoak	4.4.2. Requisitos funcionales específicos
4.4.3. Gardentasuna	4.4.3. Transparencia
4.4.4. Udalaren antolaketa eta gobernua	4.4.4. Organización y gobierno municipal
4.4.5. Herritarrekin harremana	4.4.5. Relación con la ciudadanía
4.4.6. Ekonomiari eta finantzei buruzko informazioa	4.4.6. Información económica-financiera
4.4.7. Udal-planak eta -protokoloak	4.4.7. Planes y protocolos municipales
4.4.8. Kudeaketa publikoa eta kontratazioa	4.4.8. Gestión pública y contratación
4.4.9. Araudia eta udal-erabakiak	4.4.9. Normativa y acuerdos municipales
4.4.10. Informazioaren aurkezpena	4.4.10. Presentación de la información
4.5. Informazio grafikoa	4.5. Información gráfica
4.6. Open Data	4.6. Open Data
4.7. Osoko bilkura zuzenean ematea	4.7. Retransmisión de plenos en directo

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

4.8. Edukiak kargatzea eta kudeatzea	4.8. Carga y gestión de contenidos
4.9. Garapen teknologikoaren bermea	4.9. Garantía del desarrollo tecnológico
4.10. Mantentze-lanak	4.10. Trabajos de mantenimiento
4.10.1. Mantentze-lan zuzentzaile eta ebolutiboa	4.10.1. Mantenimiento correctivo y evolutivo
4.10.2. Mantentze-lan zuzentzaileak	4.10.2. Mantenimiento correctivo
4.10.3. Mantentze-lan prebentiboa	4.10.3. Mantenimiento preventivo
4.10.4. Prestakuntza	4.10.4. Formación
4.11. Neurketa eta analitika	4.11. Medición y analítica
4.12. Segurtasuna	4.12. Seguridad
5. DOKUMENTAZIOA ETA PROTOKOLOAK SORTZEA	5. CREACIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y PROTOCOLOS
6. METODOLOGIA ETA ESPERIENTZIA	6. METODOLOGÍA Y EXPERIENCIA
6.1. Lantaldea	6.1 Equipo humano
6.2. Erreferentziak antzeko zerbitzuetan	6.2. Referencias en servicios similares
6.3. Bezeroak	6.3. Clientes
6.4. Eskuragarritasuna eta malgutasuna	6.4. Disponibilidad y flexibilidad
6.5. Lan-kronograma	6.5. Cronograma de trabajo
7. IKUSIZKO PROPOSAMENAK	7. PROPUESTAS VISUALES

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

TOLOSAKO UDALA

2025SABI0004

1. AURREKARIAK

Tolosako Udalaren helburu estrategikoen artean dago administrazio elektroniko eraginkor eta efiziente bat ezartzea, harreman digitalak arintzera eta, ondorioz, herritarren bizitza erraztera bideratua.

Testuinguru horretan, eta egungo webgunea (udala.tolosa.eus) sakon aztertu ondoren, webgunea osorik berritzeko beharra ikusi da. Ebaluazio horrek agerian utzi ditu, besteak beste, erabilgarritasunaren, irisgarritasunaren eta edukien antolaketaren aldetik dauden gabeziak, zerbitzuetarako eta informazio publikorako sarbide arina mugatzen dutenak.

Web berria zerbitzuak ardatz dituen ikuspegi batekin diseinatu eta garatuko da, eta gardentasun-atari bat izango du. Halaber, irisgarritasun-irizpideetara egokituko da, funtzionaltasuna optimizatuko du eta errendimendu teknikoa hobetuko du. Xedea da esperientzia intuitibo, seguru eta gardena eskaintzea, komunikazio instituzionalean ahalik eta argitasun handiena bermatuko duena, herritarren eskubideak gauzatzea erraztuko duena eta zerbitzu publiko hobea ematen lagunduko duena.

Azterketa-fasean landutako dokumentazio guztia Preskripzio Tekniko Partikularren Plegu (PPTP) honi erantsi zaio eranskin gisa, eta atari berriak bete beharreko baldintzak definitzeko oinarri gisa balioko du.

1. ANTECEDENTES

Entre los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Tolosa figura la implantación de una administración electrónica eficaz y eficiente, orientada a agilizar las relaciones digitales y, por ende, a facilitar la vida de la ciudadanía.

En este contexto, y tras un análisis exhaustivo de la página web actual (udala.tolosa.eus), se ha constatado la necesidad de renovar íntegramente el sitio web. Dicha evaluación ha puesto de manifiesto, entre otros aspectos, las deficiencias de usabilidad, accesibilidad y organización de contenidos que limitan el acceso ágil a los servicios y a la información pública.

La nueva web se diseñará y desarrollará con un enfoque centrado en los servicios, incorporando un portal de transparencia. Asimismo, se ajustará a los criterios de accesibilidad, optimizará la funcionalidad y mejorará el rendimiento técnico. El objetivo es ofrecer una experiencia intuitiva, segura y transparente que garantice la máxima claridad en la comunicación institucional, facilite el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, y contribuya a dar un mejor servicio público.

Toda la documentación elaborada durante la fase de análisis se incorpora como anexo a este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (PPTP), y servirá como base para definir los requisitos que ha de cumplir el nuevo portal.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

TOLOSAKO UDALA

2025SABI0004

2. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratuaren xedea da Tolosako Udalaren webgune berria diseinatzea, garatzea, migratzea eta inplementatzea.

Horretarako, beharrezkoa da konponbide sortzaile eta berritzaile bat, besteak beste, helburu hauek lortzeko:

- Erabilgarritasun-, irisgarritasun-, segurtasun- eta errendimendu estandarrak betetzea.
- Udalak eskaintzen dituen izapideetarako, informaziorako, zerbitzuetarako edo edukietarako sarbidea erraztea, plataforma berritzaile, irisgarri eta funtzional baten bidez.
- Herritarrekiko interakzioa hobetzea, komunikazio arinagoa sustatuz.
- Nabigazio intuitiboa, edukien antolaketa eraginkorra eta edukia erakusteko baliabideak eskaintzea.
- Web-ingurune malgua eta eskalagarria garatzea, etorkizunean eguneratze, handitze eta egokitzapen teknologikoak erraz egiteko modukoa, bai maila funtzionalean, bai estetikoan.
- Barne-kudeaketa arina, automatizatua eta moldagarria bermatuko duten tresnak garatzea, Udalari aukera emanez edukiak antolaketa-egituraren eta behar operatiboen arabera antolatzeko eta administratzeko.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el diseño, desarrollo, migración e implementación de la nueva web del Ayuntamiento de Tolosa.

La solución deberá ser creativa e innovadora y perseguir, al menos, los siguientes objetivos:

- Cumplir los estándares de disponibilidad, accesibilidad, seguridad y rendimiento.
- Facilitar el acceso a la información, trámites, servicios y contenidos municipales mediante una plataforma moderna, funcional y accesible.
- Mejorar la interacción con la ciudadanía, promoviendo una comunicación más fluida.
- Ofrecer una navegación intuitiva y una organización clara y eficiente de los contenidos y recursos informativos.
- Desarrollar un entorno web flexible y escalable que facilite futuras actualizaciones, ampliaciones y adaptaciones tecnológicas, tanto a nivel funcional como estético.
- Desarrollar herramientas que garanticen una gestión interna ágil, automatizada y adaptable, permitiendo al Ayuntamiento organizar y administrar contenidos en función de su estructura organizativa y necesidades operativas.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

TOLOSAKO UDALA

2025SABI0004

3. KONTRATUAREN IRISMENA

Proiektua lehendik dagoen webgunetik (udala.tolosa.eus) abiatuko da, eta WordPress erabiliko du edukien kudeatzaile gisa (CMS).

Ez da *hosting* zerbitzurik kontratatu beharko. Tolosako Udalaren azpiegitura informatikoetan ezarriko da zerbitzua.

Ezaugarri orokor hauek izango ditu webgune berriak:

- UX/UI (User Experience / User Interface) diseinua: erabiltzailea ardatz duen diseinu batean lan egingo da (*Human-Centered Design*), eta hor sartuko dira edukien arkitektura argi eta ordenatu baten definizioa, erabiltzailearen esperientziaren prototipoa (UX) eta interfazearen diseinua. Erabiltzailearen esperientzia prozesu guztien erdigunean egongo da.
- *Backend*aren garapena: *backend* garapenean sartuko da udal-webgune berriaren logika funtzional eta operatiboaren inplementazioa, eta eskatutako funtzionaltasun guztien funtzionamendu egokia bermatuko du. Edukiak, kanpo-plataformekin integrazioak eta datuen prozesamendua kudeatzeko aukera emango duen egitura eraginkor bat sortzeko lan egingo da.
- Bilaketa-tresnaren optimizazioa: webguneak optimizatuta egon behar du bilaketa-tresnetarako, Googlen eta beste bilaketa-tresna batzuetan bilaketaren lehen emaitzetan agertu ahal izateko. Bilaketa-motorrak

3. ALCANCE DEL CONTRATO

El proyecto partirá de la web existente (udala.tolosa.eus) y empleará WordPress como gestor de contenidos (CMS).

No será necesario contratar servicios de *hosting*. El servicio se implantará en las infraestructuras informáticas del Ayuntamiento de Tolosa.

La nueva web tendrá las siguientes características generales:

- Diseño UX/UI (User Experience / User Interface): se trabajará en un diseño centrado en el/la usuario/a (*Human-Centered Design*) que incluya la definición de una arquitectura de contenidos clara y ordenada, el prototipado de la experiencia de usuario (UX) y el diseño de la interfaz. La experiencia del usuario estará en el centro de todos los procesos.
- Desarrollo del *backend*: el desarrollo *backend* incluirá la implementación de la lógica funcional y operativa de la nueva web municipal, garantizando el correcto funcionamiento de todas las funcionalidades requeridas. Se trabajará para crear una estructura eficaz que permita gestionar los contenidos, las integraciones con plataformas externas y el procesamiento de datos.
- Optimización de la herramienta de búsqueda: el sitio web debe estar optimizado para los motores de búsqueda, para poder aparecer en los primeros resultados de búsqueda en Google y otros motores de búsqueda. Esto se conseguirá

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

(SEO) optimizatzeko teknikak erabiliz lortuko da hori. Adibidez, edukia eta xede-etiketak optimizatuz, gako-hitz garrantzitsuak erabiliz, eta webgunearen karga-abiadura hobetuz.

- *Frontend*aren garapena: interfazearen maketazioa eta oinarrizko garapena, eta oinarrizko osagaien sorrera. Tresna askotariko gailuetatik (*desktop*, *tablet* eta mugikorretik) ondo ikusten dela ziurtatu beharko da.
- Neurketa eta analitika: Google Tag Manager eta Google Analytics-ekin neurketa-plan bat diseinatu eta inplementatzea. KPIak bistaratzeko plan bat sortu beharko da.
- Aurreprodukzioko ingurune bat (PRE): proba funtzionalak, doikuntzak eta baliozkotzeak egingo dira martxan jarri aurretik, eta produkzio-ingurune bat (PROD), zeina erabiltzaileen eta herritarren azken ingurune irisgarria izango baita. Produkzio ingurunea bikoizturik eta sinkronizaturik egongo da kargaren banaketa orekatua lortzeko.
- Datuen kopiak antolatu beharko dira, makinen kopiak eta datuen kopiak bereizita eta bakoitzaren kudeaketa bereizia eginaz.

utilizando técnicas de optimización de motores de búsqueda (SEO). Por ejemplo, optimizando el contenido y las etiquetas de destino, utilizando palabras clave relevantes, y mejorando la velocidad de carga de la web.

- Desarrollo del *frontend*: maquetación y desarrollo básico de la interfaz, y creación de componentes básicos. Se deberá asegurar que la herramienta se visualiza adecuadamente desde diferentes dispositivos (*desktop*, *tablet* y móvil).
- Medición y analítica: diseño e implementación de un plan de medición con Google Tag Manager y Google Analytics. Se deberá crear un plan de visualización de KPIs.
- Un entorno de preproducción (PRE) en el que se realizarán pruebas funcionales, ajustes y validaciones antes de su puesta en marcha, y un entorno de producción (PROD) que será el entorno final accesible de usuarios y ciudadanos. El entorno de producción estará duplicado y sincronizado para conseguir un reparto equilibrado de la carga.
- Deberán organizarse copias de los datos, diferenciando las copias de las máquinas de las copias de los datos y realizando una gestión diferenciada de cada uno.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

- Webguneak kanpoko tresnekin integratzeko aukera eman behar du (bideoaktak.eus webgunearekin, Nextcloud hodeiko biltegiratzearekin, Zimbra korreo zerbitzariarekin...) loturen edo konexio funtzionalen bidez, eta ahalbidetu eta erraztu egin beharko du dagoeneko erabiltzen diren plataformetarako sarbidea; horien artean, herritarrek parte hartzeko sistemak, kexak eta iradokizunak, edo udal-webgune osagarriak.
- Prestakuntza-saioak, erabiliko duten langile guztiei hautatutako CMSaren funtzionamenduaren berri emateko, eta hura erabiltzeko gida bat ere sortu beharko da.
- Web ataria martxan jartzeko Tolosako Udalak behar duen informazioa eta datuak dituzten edukiak migratzea, kargatzea eta kudeatzea.

4. WEBGUNE BERRIAREN ZEHAZTAPENAK

4.1. Edukien arkitektura

Ezinbestekoa izango da informazioa eta edukiak modu irisgarri eta eraginkorrean antolatzea, eta lehenetsi egin beharko da erraz nabigatzea eta baliabideak azkar aurkitzea. Azken edukira sartzeko behar den elkarrekintza-kopurua (klik) minimizatzea da helburua, erabiltzailearen esperientzia hobetzeko.

Horretarako, web berria behar bezala egituratuko duen edukien arkitektura berria diseinatu beharko da. Abiapuntu gisa, hona hemen arkitektura horren lehen proposamen bat (ez da loteslea):

- El sitio web debe permitir la integración con herramientas externas (bideoaktak.eus con el sitio web, almacenamiento en la nube Nextcloud, servidor Zimbra korreo...), mediante enlaces o conexiones funcionales, permitiendo y facilitando el acceso a las plataformas ya utilizadas; tales como sistemas de participación ciudadana, quejas y sugerencias o webs municipales complementarias.
- Sesiones formativas para informar a todo el personal que lo va a utilizar del funcionamiento del CMS seleccionado, y también se deberá crear una guía de uso del mismo.
- Migración, carga y gestión de los contenidos con la información y datos que necesite el Ayuntamiento de Tolosa para la puesta en marcha del portal web.

4. ESPECIFICACIONES GENERALES DE LA NUEVA WEB

4.1. Arquitectura de los contenidos

Será imprescindible organizar la información y los contenidos de forma accesible y eficiente, priorizando la facilidad de navegación y la localización rápida de los recursos. El objetivo es minimizar el número de interacciones necesarias (clics) para acceder al contenido final, mejorando así la experiencia de usuario/a.

Para ello, será necesario diseñar una nueva arquitectura de contenidos que estructure adecuadamente la nueva web. Como punto de partida, se plantea la siguiente propuesta inicial —no vinculante— de dicha arquitectura:

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

TOLOSAKO UDALA

2025SABI0004

1. Udal administrazioa
2. Zerbitzuak
    - Berdintasuna
    - Ingurumena eta Azpiegiturak
    - Hiri mantentze-lanak
    - Gizarte Zerbitzuak eta Zaintza
    - Mugikortasuna eta Segurtasuna
    - Parte-hartzea
    - Jarduera ekonomikoa
    - Bizitza eta Aisia
3. Egoitza elektronikoa
4. Tramiteak
    - Tramiteen gida
    - Lan-eskaintza publikoa
    - Zergak eta egutegi fiskala
    - Hobariak
    - Dirulaguntzak
    - Jarduera-baimenak
    - Tutorialak edo FAQ
5. Berriak
6. Harremanetarako bideak
    - Informaziorako barne-sistema
7. Gardentasun-ataria

1. Administración municipal
2. Servicios
    - Igualdad
    - Medio Ambiente e Infraestructuras
    - Mantenimiento urbano
    - Servicios Sociales y Cuidado
    - Movilidad y Seguridad
    - Parte-hartzea
    - Actividad económica
    - Vida y Ocio
3. Sede electrónica
4. Trámites
    - Guía de trámites
    - Oferta pública de empleo
    - Impuestos y calendario fiscal
    - Bonificaciones
    - Subvenciones
    - Autorizaciones de Actividad
    - Tutoriales o FAQ
5. Noticias
6. Contacto
    - Sistema interno de información
7. Portal de transparencia

4.2. Baldintza funtzionalak

Tolosako Udalaren webgune berriak honako baldintza funtzional hauek bete beharko ditu:

4.2.1. Diseinua eta erabilgarritasuna

Diseinuak modernoa, erakargarria eta Tolosako Udala markaren irudiarekin koherentea izan behar du; erabilerraza eta erabiltzaile guztientzat eskuragarria. Hori dela eta, kontuan hartu behar dira udalaren estilo-eskuliburua eta marka-irudia.

4.2. Requisitos funcionales

La nueva página web del Ayuntamiento de Tolosa deberá cumplir los siguientes requisitos funcionales:

4.2.1. Diseño y Usabilidad

El diseño debe ser moderno, atractivo y coherente con la imagen de marca Ayuntamiento de Tolosa, fácil de usar y accesible para todos los usuarios. Por ello, hay que tener en cuenta el manual de estilo municipal y la imagen de marca.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

Erabilgarritasuna zaindu beharko da, profil guztietarako nabigazio-esperientzia erraza, intuitiboa eta eraginkorra bermatzeko. Webgunearen egitura eta diseinua askotariko gailuetarako prestatuko da (ordenagailua, tableta eta mugikorra), informazioa eskuratzeko behar den klik kopurua murriztuta, eta elkarrekintza arin eta koherentea ziurtatuta.

Se trabajará la usabilidad para garantizar una experiencia de navegación sencilla, intuitiva y eficaz para todos los perfiles. La estructura y diseño del sitio web se adecuará para diferentes dispositivos (ordenador, tablet y móvil), reduciendo el número de clicks necesarios para acceder a la información, y asegurando una interacción fluida y coherente.

4.2.2. AA Irisgarritasuna

Interfaze egokitua diseinatu beharko da, erabiltzaile guztiei informaziorako sarbidea erraztuko dieten tresnekin. AA irisgarritasun-irizpideak eta arauak (WAI, W3C, UNE) bete beharko ditu, eta izan beharko ditu etiketak eta *metatag*ak, edo irisgarritasuna ahalbidetuko duen beste edozein sistemaren bidez.

4.2.2. 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* o cualquier otro sistema similar que facilite la accesibilidad.

4.2.3. Eduki dinamikoa eta multimedia

Webguneak eduki dinamikoak eta multimedia kudeatzeko atalak izango ditu, hala nola sustapen-*banner*rak, informazio garrantzitsuaren irudiak eta bideo integratuak.

4.2.3. Contenido dinámico y multimedia

La web contará con secciones de gestión de contenidos dinámicos y multimedia, como *banners* promocionales, imágenes de información relevante y vídeos integrados.

4.2.4. Multilengoaia

Webguneak eta Wordpress eduki-kudeaketarako sistemak euskarazko itzultzaile automatiko bat integratzeko prestatuta egon beharko dute. Tresna horrek aukera emango du webaren edukia hizkuntza horretan igotzeko, edizio garaian itzulpena egiteko eta beste hizkuntza batzuetan ere kudeatzeko. Gutxienez gaztelerarako itzulpena bermatu beharko da.

4.2.4. Multilenguaje

Los sitios web y sistemas de gestión de contenidos Wordpress deberán estar preparados para integrar una herramienta de gestión de traducciones en euskera. Esta herramienta permitirá subir el contenido de la web en este idioma, realizar la traducción en la edición y gestionarlo también en otros idiomas. Al menos se garantizará la traducción al castellano.

4.2.5. Sare sozialekiko lotura (RRSS)

Udal-profiletarako zuzeneko loturak sartuko dira.

4.2.5. Conexión con redes sociales (RRSS)

Se introducirán enlaces directos a los perfiles municipales.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

4.2.6. Herritarren kexa eta iradokizunetarako aplikazioa

Herritarren kexak eta iradokizunak kudeatzeko aplikazio berriak gorde egin beharko ditu egungo aplikazioaren funtzionalitate erabilgarri jakin batzuk; zehazki, honako hauek:

- Erabiltzailearen erregistroa: herritarrak sisteman erregistratzeko aukera.
- Gogo-aldartearen hautaketa: sistemak aukera emango dio herritarrari aurkeztutako kexa edo iradokizunari buruzko gogo-aldartea edo eragin-maila adierazteko.
- Interakzioaren erregistro publikoa izango da, eta elkarrizketa osoa (herritarren mezuak eta Udalaren erantzunak) jasoko da. Hala ere, sistemak herritarrari aukera eman beharko dio erabakitzeko bere ekarpena publikoa edo pribatua izatea nahi duen.
- Parte hartzeko irizpideak eta ekarpenen baldintzak zehaztuta egongo dira; erantzuteko epea argi adieraziko da, eta herritarrak bere eskaeraren egoeraren jarraipena egin ahal izango du.

4.2.6. Aplicación para quejas y sugerencias de la ciudadanía

La nueva aplicación de gestión de quejas y sugerencias de la ciudadanía deberá conservar determinadas funcionalidades disponibles de la actual aplicación, en concreto:

- Registro de usuario/a: posibilidad de registrar a la ciudadanía en el sistema.
- Selección del estado de ánimo: el sistema permitirá al/la ciudadano/a expresar su estado de ánimo o nivel de impacto de la queja o sugerencia presentada.
- Será un registro público de la interacción, que incluirá el diálogo completo (mensajes de la ciudadanía y respuestas del Ayuntamiento), aunque el sistema deberá permitir al/la ciudadano/a decidir si desea que su aportación sea pública o privada.
- Los criterios de participación y las condiciones de las aportaciones estarán definidos, con un plazo de respuesta claro y que permita al/la ciudadano/a hacer un seguimiento del estado de su solicitud.

4.2.7. Agenda integratzea

Webguneak integrazio sistema bat izango du, eta modu automatikoan erakutsiko ditu udal-agenda kudeatzeko kanpoko beste plataforma batean sortutako edukiak (ics). Informazioa denbora errealean sinkronizatuko da, etengabe eguneratzen dela ziurtatzeko. Modu antolatuan egongo da eta filtratu egin ahal izango da ekitaldiaren edo programatutako jardueraren arabera.

4.2.7. Integración de la Agenda

La web contará con un sistema de integración que mostrará de forma automática los contenidos creados en otra plataforma externa de gestión de la agenda municipal (ics). La información se sincronizará en tiempo real para asegurar su continua actualización. Estará disponible de forma organizada, y podrá filtrarse según el tipo de evento o actividad programada.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

4.2.8. Aurretiazko hitzordu-sistema integratzea

Herritarren Arretarako Zerbitzuarekin (UDATE) aurretiazko hitzordua hartzeko sistema integratu beharko da atariko edozein ataletatik irisgarria den botoi mugikor baten bidez.

4.2.8. Integración del sistema de cita previa

Se deberá integrar el sistema de cita previa del Servicio de Atención Ciudadana (UDATE) mediante un botón flotante accesible desde cualquier sección del portal.

4.2.9. Bilaketa aurreratua

Bilaketa aurreratuko sistema bat garatuko da, erabiltzaileek informazioa azkar eta modu eraginkorrean aurkitu ahal izan dezaten. Emaitzak kategorizatuta erakutsiko dira, eta albisteak, atalak edo eduki espezifikoak bereiziko dira. Hala, errazago identifikatuko da emaitzarik garrantzitsuena, egindako kontsultaren arabera.

4.2.9. Búsqueda avanzada

Se desarrollará un sistema de búsqueda avanzada que permita a los usuarios encontrar la información de forma rápida y eficaz. Los resultados se mostrarán categorizados, diferenciando noticias, secciones o contenidos específicos, facilitando la identificación del resultado más relevante, en función de la consulta realizada.

4.2.10. Premiazko oharren eta/edo jakinarazpen nabarmenduen sistema

Sistema bat jarriko da presazko abisuak edo nabarmendutako jakinarazpenak erakusteko, goiburuan eta orrialdeetan arkitekturaren 2. mailara arte ikusten den mezu baten bidez.

4.2.10. Sistema de avisos urgentes y/o notificaciones destacadas

Se dispondrá de un sistema para mostrar los avisos urgentes o las notificaciones destacadas mediante un mensaje que se visualiza en la cabecera y páginas hasta el nivel 2 de la arquitectura.

4.2.11. SEO optimizazioa

URL atseginen egitura bat, metadatu konfiguragarriak, *sitemap* dinamiko bat eta edukien optimizazioa inplementatuko dira bikoiztasunak saihesteko, eta posizionamendu hobea eta nabigazio eraginkorra bermatuko dira.

4.2.11. Optimización SEO

Se implementará una estructura de URLs amigables, metadatos configurables, un *sitemap* dinámico y optimización de contenidos para evitar duplicidades, garantizando un mejor posicionamiento y una navegación eficaz.

4.2.12. Aurreprodukzioko (PRE) eta produkzioko (PROD) ingurune bereiziak

Bi ingurune bereizi ezarriko dira udal-webgunearen egonkortasuna eta funtzionamendu egokia bermatzeko:

– Aurreprodukzioko ingurunea (PRE) funtzionalitate, eduki edo eguneratze

4.2.12. Entornos diferenciados de preproducción (PRE) y producción (PROD)

Se establecerán dos entornos diferenciados para garantizar la estabilidad y el buen funcionamiento de la web municipal:

– El entorno de preproducción (PRE) se utilizará para realizar pruebas,

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

berrien probak, baliozkotzeak eta doikuntzak egiteko erabiliko da, hala nola pluginak edo luzapenak instalatzeko eta konfiguratzeko. Ingurune horri esker, gerta daitezkeen arazoak identifikatu eta konpondu ahal izango dira, aldaketak publikoki ikusi aurretik.

validaciones y ajustes de nuevas funcionalidades, contenidos o actualizaciones, como instalación y configuración de plugins o extensiones. Este entorno permitirá identificar y resolver posibles problemas antes de ver públicamente los cambios.

– Ekoizpen-ingurunea (PROD) izango da erabiltzaileen gune operatiboa, eta harako sarbidea izango dute. Aldaketak edo eguneratzeak aurreprodukzioan baliozkotu ondoren soilik aplikatuko dira ingurune horretan. Arriskuak minimizatuko dira eta zerbitzua egonkor eta funtzional mantenduko dela ziurtatuko da.

– El entorno de producción (PROD) será el punto operativo al que tendrán acceso los/las usuarios/as. Los cambios o actualizaciones solo se aplicarán en este entorno tras su validación en preproducción, minimizando los riesgos y asegurando el mantenimiento estable y funcional del servicio.

– Produkzioko zein aurreprodukzioko makinak udalaren egitura informatikoetan kokatuko dira. Sistemaren arkitektura Tolosako Udaleko Informatika eta Teknologia Berriak Sailarekin adostu beharko da, produkzio, segurtasun eta irisgarritasun ezaugarriak kontutan harturik.

– Las máquinas tanto de producción como de preproducción se ubicarán en las estructuras informáticas municipales. La arquitectura del sistema deberá ser consensuada con el Área de Informática y Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Tolosa, teniendo en cuenta las características de producción, seguridad y accesibilidad.

4.2.13 Udalaren beste zerbitzuekin integrazioa.

Tolosako Udaleko langileek eguneroko lanean darabiltzaten bestelako zerbitzuekin integrazioak bilatu beharko dira; besteak beste, hauekin: Intranetarekin, bideo-aktekin, IZFEko aplikazioekin, Nextcloud hodeiko biltegiratzearekin, Zimbra korreo zerbitzariarekin eta GLPI intzidentzia kudeatzailearekin.

4.2.13 Integración con otros servicios municipales.

Se deberán buscar integraciones con otros servicios que utilice el personal del Ayuntamiento de Tolosa en su trabajo diario; entre otros, con Intranet, video-actas, aplicaciones de IZFE, almacenamiento en la nube Nextcloud, servidor de correo Zimbra o gestor de incidencias GLPI.

4.3. Baldintza teknikoak

Webgune berriak honako baldintza tekniko hauek beteko ditu:

4.3. Condiciones técnicas

La nueva página web cumplirá los siguientes requisitos técnicos:

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

4.3.1. Edukien kudeaketa deszentralizatua, arloka edo sailka.

Edukiak kudeatzeko sistema bat ezarriko da, udaleko sail edo unitate bakoitzak bere saila modu autonomoan administratu eta eguneratu ahal izan dezan. Hori baimen eta rol bereizien sistema baten bidez lortuko da.

4.3.1. Gestión descentralizada de contenidos por ámbitos o áreas.

Se establecerá un sistema de gestión de contenidos que permita a cada departamento o unidad administrar y actualizar su área de forma autónoma. Esto se conseguirá mediante un sistema de permisos y roles diferenciados.

4.3.2. Etorkizunean garatzeko aukera

Webgunea egitura malgu eta eskalagarriarekin garatuko da, eta aukera emango du funtzionalitate berriak, Udalaren edo hirugarrenen garapenak eta etorkizunean hobekuntzak sartzeko, sistemaren errendimendua edo egonkortasuna kaltetu gabe. Horregatik, garapenak kode irekikoak izango dira.

4.3.2. Posibilidad de desarrollo futuro

La web se desarrollará con una estructura flexible y escalable que permita incorporar nuevas funcionalidades, desarrollos municipales o de terceros y mejoras futuras, sin perjudicar el rendimiento o estabilidad del sistema. Por ello, los desarrollos serán de código abierto.

Honekin batera, udalaren egitura-aldaketen aurrean edo zerbitzuen egokitzapenen aurrean, webguneak egokitzeko aukera eskaini behar du. Egokitzapen horiek ez dute webgunearen egituraren aldaketarik eragingo, eta ez dute ez diseinuan, ez eta garapenean ere aldaketa sakonik eragingo.

Junto a esto, debe ofrecer la posibilidad de adaptar las páginas web ante cambios en la estructura del ayuntamiento o adaptación de los servicios. Estas adaptaciones no supondrán cambios en la estructura de la web, ni cambios profundos en el diseño ni en el desarrollo.

4.3.3. Menu pertsonalizatuak

Noizbehinkako ataletan, Tolosako inauterietan edo azoka berezietan, adibidez, menu pertsonalizatu osagarriak sortu ahal izango dira, webgune osoan partekatutako menu nagusiaren osagarri.

Menu berezi horien bidez, nabigazioa atal bakoitzaren beharretara egokitu ahal izango da, eta, hala, erlazionatutako edukietara errazago sartu ahal izango da.

Bisualki, orri integratuek Udalaren atariaren lerro grafiko orokorrari jarraituko diote, nortasun korporatibo komuna mantenduta. Hala ere, nolabaiteko pertsonalizazio

4.3.3. Menús personalizados

En secciones puntuales, como carnavales de Tolosa o ferias especiales, se podrán crear menús personalizados complementarios al menú principal compartido en toda la web.

Estos menús especiales permitirán adaptar la navegación a las necesidades de cada sección, facilitando así el acceso a los contenidos relacionados.

A nivel visual, las páginas integradas seguirán la línea gráfica general del portal del Ayuntamiento, manteniendo una identidad corporativa común. Sin embargo,

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

grafikoa onartuko da, hala nola kolore bereiziak edo irudi tematikoak, atal bakoitzaren berezko nortasuna indartzeko, multzoaren koherentzia bisuala hautsi gabe.

se permitirá cierta personalización gráfica, como el uso de colores diferenciados o imágenes temáticas, que refuercen la identidad propia de cada sección sin romper la coherencia visual del conjunto.

4.3.4. Profil bakoitzerako orria

Webguneak orri pertsonalizatuen sistema bat izango du, eta automatikoki egokituko dira sartzen den erabiltzaile-motaren arabera. Menu nagusi orokorraz gain, profil bakoitzerako garrantzitsuak diren eduki eta zerbitzuetarako sarbidea errazten duten nabigazio-aukera espezifikoak erakutsiko dira, eta, hala, erabiltzailearen esperientzia hobetuko da.

4.3.4. Hoja para cada perfil

El sitio web contará con un sistema de páginas personalizadas que se adaptarán automáticamente al tipo de usuario al que accede. Además del menú principal general, se mostrarán opciones de navegación específicas que faciliten el acceso a contenidos y servicios relevantes para cada perfil, mejorando la experiencia de usuario/a.

4.3.5. Orri pertsonalizatuak eta estatikoak

Bi orri mota egongo dira webgunean: pertsonalizagarriak eta estatikoak. 2. mailara arteko orri garrantzitsuenak erraz egokitu ahal izango dira, bloke modularrak erabiliz, edukia eta diseinua doitzeko. Gainerakoek plantilla komuna jarraituko dute, koherentzia bisualari eusteko.
Gainera, baimenak dituzten erabiltzaileek orrialde berriak sortu ahal izango dituzte beharrezkoa denean, modu erraz eta antolatuan.

4.3.5. Páginas personalizadas y estáticas

En la web habrá dos tipos de páginas: personalizables y estáticas. Las páginas más importantes hasta el nivel 2 podrán adaptarse fácilmente utilizando bloques modulares para ajustar su contenido y diseño. El resto seguirán una plantilla común para mantener la coherencia visual.
Además, los/las usuarios/as con permisos podrán crear nuevas páginas cuando sea necesario, de forma sencilla y organizada.

4.3.6. Baimenen kudeaketa

Zerbitzua kudeatu dezaketen langileen artean, profil ezberdinetako erabiltzaileak banatzeko aukera eskaini behar du.

4.3.6. Gestión de autorizaciones

Deberá ofrecer la posibilidad de distribuir usuarios/as de diferentes perfiles entre el personal que puede gestionar el servicio.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

4.3.7. *Responsive* diseinua

Webguneak *responsive* diseinua izango du, gailu mugikorretan, tabletetan eta ordenagailuetan ondo ikusi eta funtzionatuko duela bermatuko duena. Arreta berezia eskainiko zaio nabigazio-menuari, mugikorretan erabiltzeko erraza izango dela ziurtatuz, interakzioa eta atal nagusietarako sarbide azkarra erraztuko dituen egitura argi eta irisgarriarekin.
Diseinuak Tolosako Udalak emandako edukietan oinarrituta garatuko dira, eta ziurtatu beharko da informazioaren egitura eta banaketa egokiak direla zehaztutako beharrak asetzeko. Diseinu-fasera igaro aurretik, orrialdeen *wireframe* bat aurkeztuko da laugarren hierarkia-mailaraino, eta gunearen antolaketa eta nabigazioa ezarriko ditu.
Ez da beharrezkoa izango webguneko orri guztiak diseinatzea, eta pertsonalizazio edo inpaktu bisual handiagoa behar dutenak lehenetsiko dira.

4.3.7. Diseño *responsive*

La web dispondrá de un diseño responsive que garantice su visibilidad y funcionamiento en dispositivos móviles, tabletas y ordenadores. Se prestará especial atención al menú de navegación, asegurándose de que sea fácil de usar en móviles, con una estructura clara y accesible que facilite la interacción y el acceso rápido a las secciones principales.
Los diseños se desarrollarán en base a los contenidos proporcionados por el Ayuntamiento de Tolosa, asegurando que la estructura y distribución de la información responda a las necesidades definidas. Antes de pasar a la fase de diseño, se presentará un *wireframe* de páginas hasta un cuarto nivel jerárquico estableciendo la organización y navegación del sitio.
No será necesario diseñar todas las páginas de la web, priorizando aquellas que requieran una mayor personalización o impacto visual.

4.3.8. Errendimendu teknikoaren optimizazioa

Ahalik eta errendimendu tekniko onena ziurtatzeko neurriak ezarriko dira, kargatzeko abiadura eta webgunearen eraginkortasuna hobetuta. Baliabideen optimizazioa, irudi eta artxiboen pisua murriztea eta *cache* eta edukien karga geroratua eta beste teknika batzuk erabiliko dira horretarako, eta hala, bermatu beharko da edozein gailutan esperientzia arina izatea.

4.3.8. Optimización del rendimiento técnico

Se establecerán medidas para asegurar un rendimiento técnico óptimo, mejorando la velocidad de carga y la eficiencia del sitio web. Esto incluirá la optimización de recursos, la reducción de peso de imágenes y archivos y el uso de técnicas como el caché y la carga diferida de contenidos, garantizando una experiencia ágil en cualquier dispositivo.

4.3.9. Errendimenduaren monitorizazioa eta alerta teknikoen sistema

4.3.9. Monitorización del rendimiento y sistema de alertas técnicas

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

Webgunearen errendimendua denbora errealean aztertzeko aukera emango duen etengabeko monitorizazio-sistema bat ezarriko da, aurretik detektatzeko abiadura-arazoak, erorketak edo akats teknikoak.

Se establecerá un sistema de monitorización continua que permita analizar el rendimiento de la web en tiempo real, detectando previamente problemas de velocidad, caídas o fallos técnicos.

Gainera, alerta automatikoak konfiguratuko dira gorabehera kritikoen berri emateko, eta hala azkar erantzutea eta akatsak eraginkortasunez konpontzea errazagoa izateko.

Además, se configurarán alertas automáticas para comunicar incidencias críticas, facilitando la respuesta rápida y la resolución eficaz de errores.

Gorabeherak direnean, horiek aztertzeko eta ikertu ahal izateko, behar beste LOG sortu eta biltegiratu beharko dira.

Se deberán generar y almacenar LOGS suficientes ante incidentes, para su estudio e investigación.

4.3.10. *Multisite* bermatzen duen zerbitzua

4.3.10. Servicio Multisite

Tolosa.eus webgunearen barnean, domeinu zein azpidomeinuek aparteko ataria, kudeaketa eta diseinua izan dezaten, Wordpress-eko *multisite* aukera gaitu beharko da instalazioan. CMS bakarretik domeinu eta azpidomeinu horiek kudeatzeko aukera izatea da helburua.

Dentro de la web de Tolosa.eus, para que los dominios y subdominios que puedan existir tengan un portal, gestión y diseño independiente, se deberá habilitar en la instalación la opción multisite de Wordpress, con el objetivo de tener acceso a la gestión de estos dominios y subdominios desde un único CMS.

4.4. Gardentasun Ataria

4.4. Portal de Transparencia

Gunearen egituraketa orokorraz gain, Gardentasun Atariari buruzko atal espezifiko bat garatuko da, indarrean dagoen araudiaren arabera: 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa; 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa; eta 37/2007 Legea, azaroaren 16koa, Sektore Publikoko Informazioa Berrerabiltzeari buruzkoa.

Además de la estructuración general del sitio, se desarrollará una sección específica dedicada al Portal de Transparencia, conforme a la normativa vigente: la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno; el Título VI de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi; y la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.

Ezinbestekoa izango da, udal-gardentasuna gauzatzeko, bi sailkapen-estandarren

Será imprescindible estructurarlo siguiendo dos estándares de clasificación para el

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

arabera egituratzea: Euskadiko Udalen Elkarteak (EUDEL) ezarritakoa, eta Udalen Gardentasun Indizea (UGI), Nazioarteko Gardentasuna gobernuz kanpoko erakundeak garatua.

ejercicio de la transparencia municipal: el establecido por la Asociación de Municipios Vascos (EUDEL) y el Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA), desarrollado por la organización no gubernamental Transparencia Internacional.

Enpresa esleipendunaren ardura izango da edukiak kargatzea eta hasierako egituratzea egitea, udal-arloekin koordinatuta.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la carga y estructuración inicial de los contenidos, en coordinación con las distintas áreas municipales.

4.4.1. Informazioaren arkitektura

4.4.1 Arquitectura de la información

Gardentasun Atariaren edukiak egituratzeko hasierako proposamen bat aurkeztuko dugu. Arkitektura hori orientagarria da, eta enpresa adjudikaziodunak aldatu edo handitu ahal izango du, hobetzeko, berritzeko edo araudia betetzeko irizpideen arabera, edo Tolosako Udalaren premia espezifikoetara egokitzeko.

A continuación, se presenta una propuesta inicial para la estructuración de los contenidos del Portal de Transparencia. Esta arquitectura tiene carácter orientativo y podrá ser modificada o ampliada por la empresa adjudicataria, en función de criterios de mejora, innovación, cumplimiento normativo o adaptación a las necesidades específicas del Ayuntamiento de Tolosa.

Atal nagusien proposamena:

0. Gardentasuna (Home)
1. Udalaren antolaketa eta gobernua
    1. Gobernu-organoak
    2. Hautetsiak eta konfiantzazko langileak
    3. Udaleko langileak eta antolaketa
    4. Ondarea
2. Herritarrekin harremana
3. Ekonomiari eta finantzei buruzko informazioa
4. Udal-planak eta -protokoloak
    1. Gardentasuna hirigintza-arloan
5. Kudeaketa publikoa eta kontratazioa
    1. Kontratazioa
    2. Kontratu txikiak

Propuesta de secciones principales:

0. Transparencia (Home)
1. Organización y gobierno municipal
    1. Órganos de Gobierno
    2. Cargos electos y personal de confianza
    3. Personal y organización municipal
    4. Patrimonio
2. Relación con la ciudadanía
3. Información económica-financiera
4. Planes y protocolos municipales
    1. Transparencia en materia urbanística
5. Gestión pública y contratación
    1. Contratación
    2. Contratos menores
    3. Convenios

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

3. Hitzarmenak
4. Kudeaketa-gomendioak
5. Laguntzak eta dirulaguntzak
    1. Next Generation funtsak
6. Araudia eta udal-erabakiak
    1. Ordenantzak eta erregelamenduak
    2. Gobernu-organoen erabakiak
7. Open Data

4. Encomiendas de gestión
5. Ayudas y subvenciones
    1. Fondos Next Generation
6. Normativa y acuerdos municipales
    1. Ordenanzas y reglamentos
    2. Acuerdos de los órganos de gobierno
7. Open Data

Enpresa adjudikaziodunak atal bakoitzaren barruan behar diren azpiatalak garatu beharko ditu, informazioaren aurkezpen argia eta ordenatua bermatzeko, eta ziurtatu egin beharko ditu irisgarritasuna, gaikako kokapena eta herritarrentzako erabilgarritasuna.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar las subsecciones necesarias dentro de cada apartado, para garantizar una presentación clara y ordenada de la información, asegurando su accesibilidad, localización temática y utilidad para la ciudadanía.

4.4.2. Betekizun funtzional espezifikoak

Gardentasun Ataria atalak webgunearen gainerako atalen baldintza tekniko eta funtzional berberak bete beharko ditu, eta uneoro bermatu beharko du informazioaren aurkezpen argia, egituratua eta ulergarria, bai eta sarbide unibertsala ere, irisgarritasun digitalaren arloan indarrean dauden estandarren arabera, hurrengo ataletan zehazten den moduan.

4.4.2 Requisitos funcionales específicos

La sección del Portal de Transparencia deberá cumplir los mismos requisitos técnicos y funcionales que el resto de la web, garantizando en todo momento una presentación clara, estructurada y comprensible de la información, así como el acceso universal conforme a los estándares vigentes en materia de accesibilidad digital, tal y como se detalla en apartados siguientes.

Era berean, funtzionaltasun espezifikoak eta hemen zehaztuko ditugun diren edukiak izan beharko ditu, gutxienez.

A su vez, deberá incorporar, como mínimo, las funcionalidades específicas y los contenidos que se detallan a continuación.

4.4.3. Gardentasuna

Atal honek gardentasun instituzionalaren kontzeptuaren sarrera bat eskainiko du, bai eta Tolosako Udalak arlo horretan hartutako konpromisoari buruzko informazioa ere.

4.4.3. Transparencia

Esta sección ofrecerá una introducción al concepto de transparencia institucional, así como información sobre el compromiso adoptado por el Ayuntamiento de Tolosa en esta materia.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

Helburua da Atariaren erabiltzaileek toki-administrazioak bere gain hartutako gardentasun-betebeharraren irismena ulertzea, eremu horretan egiten diren ekintzak argi eta garbi bistaratuta.

El objetivo es que las personas usuarias del Portal comprendan el alcance del deber de transparencia asumido por la administración local, visualizando de forma clara las acciones que se llevan a cabo en este ámbito.

Era berean, Tolosako Udalaren egoitza elektronikorako esteka bat egongo da, erabiltzaileek informazio publikoa eskatu ahal izan dezaten.

A su vez, existirá un enlace a la sede electrónica del Ayuntamiento de Tolosa para que las personas usuarias puedan realizar la solicitud de información pública.

4.4.4. Udalaren antolaketa eta gobernua

4.4.4. Organización y gobierno municipal

Tolosako Udaleko gobernu-organoei buruzko informazio guztia jaso beharko da (Osoko Bilkura, Tokiko Gobernu Batzarra eta Informazio Batzordeak), haien jarduera eta eginkizunak, antolaketa-egitura, arduradunak eta bilkuren aldizkakotasuna kontuan hartuta.

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

Beharrezkoa izango da bilaketa-sistema bat ezartzea, gobernu-organoek sortutako dokumentazioa modu antolatuan eskuratu ahal izateko. Sistema horrek informazioa urtearen, hilabetearen eta dagokion organoaren arabera iragazteko aukera eman beharko du, eta egindako bilkuren deialdietarako, gai-zerrendetarako, aktetarako, bideo-aktetarako eta grabazioetarako sarbide zuzena eskaini beharko du.

Será necesario implementar un sistema de búsqueda que permita el acceso organizado a la documentación generada por los distintos órganos de gobierno. Este sistema deberá permitir filtrar la información por año, mes y órgano correspondiente, ofreciendo acceso directo a las convocatorias, órdenes del día, actas, video-actas y grabaciones de las sesiones celebradas.

Gainera, dokumentu horien edukiaren barruan, terminoen edo gako-kontzeptuen araberako bilaketarako funtzionalitate aurreratu bat txertatu beharko da, informazio espezifikoa aurkitzea errazteko eta herritarrentzako atariaren irisgarritasuna eta erabilgarritasuna hobetzeko.

Además, deberá incorporarse una funcionalidad avanzada de búsqueda por términos o conceptos clave dentro del contenido de estos documentos, con el objetivo de facilitar la localización de información específica, y mejorar la accesibilidad y usabilidad del portal para la ciudadanía.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

TOLOSAKO UDALA

2025SABI0004

Osoko Bilkurako kideei dagokien informazioa bildu eta erakutsi beharko du sistemak. Informazio horrek, gutxienez, honako datu hauek jasoko ditu kide bakoitzarentzat:

- Curriculum vitaea edo lanbide-profila.
- Udalaren barruan betetzen diren eginkizunak eta erantzukizunak.
- Dedikazio-erregimena (esklusiboa, partziala, etab.).
- Baimendutako bateragarritasunak, hala badagokio.
- Esleitutako ordainsariak.
- Ondasunen eta jardueren aitorpena.

El sistema deberá recoger y mostrar la información correspondiente a los/las miembros del Pleno Municipal. Esta información incluirá, al menos, los siguientes datos para cada miembro:

- Currículum vitae o perfil profesional.
- Funciones y responsabilidades desempeñadas dentro del Ayuntamiento.
- Régimen de dedicación (exclusiva, parcial, etc.).
- Compatibilidades autorizadas, en su caso.
- Retribuciones asignadas.
- Declaración de bienes y actividades.

Gainera, herritarrei arreta emateko alkatearen eta zinegotzien ordutegiari buruzko informazioa jaso beharko da, bai eta horietako edozeinekin aurretiko hitzordua eskatzeko funtzionalitatea ere. Funtzionalitate hori udalak gaur egun erabiltzen duen ICSan oinarritutako aurretiko hitzorduaren tresnarekin integratu beharko da.

Además, deberá incorporarse la información relativa al horario de atención a la ciudadanía del alcalde y de los/as concejales/as, así como la funcionalidad para solicitar cita previa con cualquiera de ellos. Esta funcionalidad deberá integrarse con la herramienta de cita previa basada en ICS, utilizada actualmente por el Ayuntamiento.

Atal honetan, udal-langileei buruzko informazioa ere sartu beharko da. Besteak beste, udalaren organigrama eguneratua jasoko da, non argi eta garbi identifikatuko baitira arlo funtzionalak, gobernu-organoak eta unitate bakoitzeko arduradunak, haien funtzioak eta harreman hierarkikoak zehaztuta.

En este apartado deberá incorporarse también la información relativa al personal municipal. Entre otros contenidos, se incluirá el organigrama actualizado del Ayuntamiento, en el que se identifiquen de forma clara las distintas áreas funcionales, los órganos de gobierno y los/las responsables de cada unidad, especificando sus funciones y relaciones jerárquicas.

Era berean, Lanpostuen Zerrendari (LPZ) eta lan-eskaintza publikoei buruzko informazio zehatza eman beharko da, bakoitzaren gauzatze-egoera barne. Gainera, laburpen bisual bat sartu beharko da, uneko hautaketa-prozesu guztiak arin

Asimismo, se deberá ofrecer información detallada sobre la Relación de Puestos de Trabajo (RPT), así como sobre las ofertas públicas de empleo, incluyendo el estado de ejecución de cada una de ellas. Se deberá integrar, además, un resumen visual que

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

kontsultatzeko aukera emango duena, eta deialdi bakoitzaren argitalpen-data eta azken eguneratze-data adierazi beharko dira, udaleko hautaketa-prozesuak kudeatzeko aplikaziorako zuzeneko estekekin.

permita consultar de manera ágil todos los procesos selectivos en curso, indicando la fecha de publicación de la convocatoria y la de la última actualización, con enlaces directos a la aplicación de gestión de procesos selectivos del Ayuntamiento.

Ondareari dagokionez, atal espezifiko bat gaitu beharko da udal-titulartasuneko ondasun higiezinak eta indarrean dauden errentamendu-kontratuak argitaratzeko. Era berean, balio historiko-artistiko edo ekonomiko nabarmena duten ondasun higigarrien inbentario eguneratu bat argitaratu beharko da, haien kokapenari, kontserbazio-egoerari eta erabilgarritasunari buruzko informazioarekin.

En cuanto al patrimonio, se deberá habilitar un apartado específico para la publicación de los bienes inmuebles de titularidad municipal, así como de los contratos de arrendamiento vigentes. Igualmente, se deberá publicar un inventario actualizado de bienes muebles de valor histórico-artístico o económico relevante, con información sobre su localización, estado de conservación y disponibilidad.

Era berean, atariak argi eta garbi jaso beharko ditu harreman instituzionalerako eta herritarren partaidetzarako kanalak, eta hor sartuko dira posta-helbidea, helbide elektronikoa, arretarako telefonoak eta kontsulta, iradokizun edo partaidetza-prozesuak egiteko gaitutako mekanismoak.

A su vez, el portal deberá recoger de forma clara los canales de contacto institucional y participación ciudadana, incluyendo dirección postal, electrónica, teléfonos de atención, y mecanismos habilitados para consultas, sugerencias o procesos participativos.

4.4.5. Herritarrekin harremana

4.4.5. Relación con la ciudadanía

Sistemak sarbidea eman beharko du Tolosako Udalaren izapideen katalogora eta zerbitzuen katalogora, bai eta kexen eta iradokizunen atalera ere. Azken horretan, jasotako kexei buruzko informazio estatistikoa erakutsiko da (kopurua, mota eta ezaugarri nagusiak), eta Udalarekin adostutako funtsezko adierazleak sartuko dira, herritarren kontsultei eta administrazioak emandako erantzun-mailari buruzkoak.

El sistema deberá dar acceso al catálogo de trámites y al catálogo de servicios del Ayuntamiento de Tolosa, así como enlazar con el apartado de quejas y sugerencias. En este último, se mostrará información estadística sobre las quejas recibidas (número, tipo y características principales) y se incluirán indicadores clave, acordados con el Ayuntamiento, sobre las consultas ciudadanas y el nivel de respuesta ofrecido por la administración.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

4.4.6. Ekonomiari eta finantzei buruzko informazioa	4.4.6. Información económica-financiera
Udal-aurrekontuari buruzko informazioa jasoko da, bai onartutakoa, bai gauzatutakoa, eta sarreren eta gastuen partida nagusiak identifikatuko dira, bai eta horien gauzatze-maila ere. Gainera, zor publikoaren bilakaera erakutsiko da, biztanleko batez besteko zorpetzea eta beste ratio ekonomiko batzuk barne, bai eta kudeaketa-adierazleak ere, hala nola hornitzaileei ordaintzeko edo udal-sarrerak kobratzeko batez besteko epea.	Se incluirá la información relativa al presupuesto municipal, tanto aprobado como ejecutado, identificando visualmente las principales partidas de ingresos y gastos, así como su grado de ejecución. Además, se mostrará la evolución de la deuda pública, incluyendo el endeudamiento medio por habitante y otras ratios económicas, así como indicadores de gestión, como el plazo medio de pago a proveedores/as o de cobro de ingresos municipales.
Ezinbestekoa izango da edukiak modu bisual, dinamiko eta ulergarrian aurkeztea, herritar guztiek erraz interpreta ditzaten. Horretarako, baliabide grafikoen eta interaktiboen erabilera lehenetsiko da, hala nola infografiak, adierazle bisualak eta ehunekoak, hala, baliabide publikoen bilakaera, banaketa eta betearazpena berehala ulertu ahal izateko. Informazio hori arloka edo ordezkaritzaka kontsultatzeko moduan egongo da, eta aukera eman beharko du ekitaldien arteko analisi konparatua egiteko, gutxienez itxitako azken hiru ekitaldiei eta uneko ekitaldiari dagozkien datuak sartuta.	Será imprescindible que los contenidos se presenten de forma visual, dinámica y comprensible, facilitando su interpretación por parte de toda la ciudadanía. Para ello, se priorizará el uso de recursos gráficos e interactivos, como infografías, indicadores visuales y porcentajes, que permitan comprender de forma inmediata la evolución, distribución y ejecución de los recursos públicos. Esta información deberá ser consultable por áreas o delegaciones, y permitir el análisis comparado entre ejercicios, incluyendo al menos los datos correspondientes a los tres últimos ejercicios cerrados y al ejercicio en curso.
Atal honek dokumentu deskargagarrietarako sarbidea eman beharko du; besteak beste, hauetara: aurrekontu-aldaketetara, aurreko ekitaldietako aurrekontu-memorietara, urteko kontuetara eta aurrekontu-egonkortasunari buruzko txostenetara. Era berean, kontrol ekonomiko-finantzarioko organoek egindako kanpo-auditoretzako txostenak sartuko dira.	Esta sección deberá permitir el acceso a documentos descargables como las modificaciones presupuestarias, memorias presupuestarias de ejercicios anteriores, cuentas anuales e informes sobre estabilidad presupuestaria. Asimismo, se integrarán los informes de auditoría externa emitidos por los órganos de control económico-financiero.
Partaidetza bidezko aurrekontuei dagokienez, informazio argia aurkeztu beharko da haien funtzionamenduari,	En cuanto a los presupuestos participativos, se presentará información clara sobre su funcionamiento, grado de participación,

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

partaidetza-mailari, erabakitzeko mekanismoei eta hartutako konpromisoen betetze-egoerari buruz.

Informazio hori aldian behin eguneratuko da, editatzea erraztuko duen sistema baten bidez, eta hauek ere izango ditu: aurreko prozesuen memoriak eta indarrean dauden partaidetza bidezko aurrekontuetarako zuzeneko esteka bat.

4.4.7. Udal-planak eta -protokoloak

Sistemak Tolosako Udalean indarrean dauden udal-planak biltzeko eta kontsultatzeko gune espezifiko bat izan beharko du. Atal honetan, planen zerrenda ordenatua aurkeztuko da, eta plan bakoitzari buruzko informazio xehatua eskuratu ahal izango da, gutxienez honako hauek adierazita: izena, indarraldia, arlo edo sail arduraduna, helburu orokorrak, aurrekontu-zenbatespena eta dokumentu osorako sarbidea, deskarga daitekeen formatuan.

Era berean, atal bereizi bat gaituko da Legegintzaldiko Planerako. Bertan, aldian-aldian erregistratu eta eguneratu ahal izango da ildo estrategikoei, aurreikusitako jarduketei eta horietako bakoitzaren gauzatze-mailari buruzko informazioa. Informazio hori modu bisualean erakutsiko da, aurrerapen-adierazleen eta grafiko adierazgarrien bidez. Sistemak eskuz nahiz datu-karga masiboen bidez eguneratzeko aukera eman beharko du, eta bilaketa- eta iragazte-funtzionalitateak eskaini beharko ditu, kontsulta publikoa errazteko.

mecanismos de decisión y estado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Esta información será actualizada periódicamente mediante un sistema que facilite su edición, e incluirá las memorias de procesos anteriores y un enlace directo a los presupuestos participativos vigentes.

4.4.7. Planes y protocolos municipales

El sistema deberá incluir un espacio específico destinado a la recopilación y consulta de los planes municipales vigentes del Ayuntamiento de Tolosa. Este apartado presentará un listado ordenado de planes, permitiendo acceder a información detallada sobre cada uno de ellos, incluyendo al menos: denominación, periodo de vigencia, ámbito o área responsable, objetivos generales, estimación presupuestaria y acceso al documento completo en formato descargable.

Asimismo, se habilitará un apartado diferenciado para el Plan de Legislatura, en el que se podrá registrar y actualizar periódicamente la información relativa a las líneas estratégicas, actuaciones previstas y grado de ejecución de cada una de ellas. Esta información se mostrará de forma visual, mediante indicadores de progreso y gráficos representativos. El sistema deberá permitir su actualización tanto manual como mediante cargas masivas de datos, y ofrecer funcionalidades de búsqueda y filtrado para facilitar su consulta pública.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

4.4.8. Kudeaketa publikoa eta kontratazioa	4.4.8. Gestión pública y contratación
Atal honetan, kontratazio publikoari buruzko informazio estatistikoa jaso beharko da, eta modu bisualean erakutsi beharko da zer ehuneko adierazten duen, aurrekontu-bolumenari dagokionez, sektore publikoko kontratuen legerian jasotako adjudikazio-prozedura bakoitzak.	Esta sección deberá incluir información estadística relativa a la contratación pública, mostrando de forma visual el porcentaje que representa, en términos de volumen presupuestario, cada uno de los procedimientos de adjudicación contemplados en la legislación de contratos del sector público.
Zerbitzuen kontratazioari dagokionez, sistemak *widget* edo osagai txertatua izan beharko du, eta aukera emango du Euskadiko Kontratazio Publikoaren Plataformatik datozen edukiak, Tolosako Udalarentzat berariaz iragazitakoak, zuzenean eta modu interaktiboan ikusteko, lizitazioei eta esleipenei buruzko informazio eguneratua barne.	En relación con la contratación de servicios, el sistema deberá incorporar un *widget* o componente incorporado que permita la visualización directa e interactiva de los contenidos provenientes de la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi, filtrados específicamente para el Ayuntamiento de Tolosa, incluyendo información actualizada sobre licitaciones y adjudicaciones.
Era berean, Udalak sinatutako hitzarmenei eskainitako atala txertatuko da, eta gaikako kategoriatan antolatutako zerrenda eskuragarri, iragazgarria eta deskargagarria izango du (dirulaguntzak, hirigintza, kultura eta abar). Modu egituratuan erakutsiko ditu hitzarmen bakoitzaren oinarrizko datuak.	Asimismo, se integrará un apartado dedicado a los convenios suscritos por el Ayuntamiento, que incluirá un listado accesible, filtrable y descargable, organizado por categorías temáticas (como subvenciones, urbanismo, etc.), y que muestre los datos esenciales de cada convenio de forma estructurada.
Laguntzei eta dirulaguntzei dagokienez, Dirulaguntzen Datu Base Nazionalaren udal-pertsonalizaziorako esteka bat gaituko da, funts horien banaketa eta bilakaera ikustea ahalbidetzen duten irudikapen grafikoekin osatuta. Atal horretan, gainera, Next Generation EU funtsei buruzko azpiatal zehatz bat jasoko da, eta, bertan, finantzatutako proiektuak, haien exekuzio-egoera eta esleitutako zenbatekoak zehaztuko dira.	Respecto a las ayudas y subvenciones, se habilitará un enlace a la personalización municipal de la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS), complementado con representaciones gráficas que permitan visualizar la distribución y evolución de estos fondos. Este apartado incluirá además un subapartado específico dedicado a los fondos Next Generation EU, en el que se detallarán los proyectos financiados, su estado de ejecución y los importes asignados.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

4.4.9. Araudia eta udal-erabakiak

Gune honek aukera eman beharko du honako hauek modu egituratu eta irisgarrian argitaratzeko:

- Indarrean dagoen udal-araudia (ordenantzak, erregelamenduak, etab.), deskarga daitezkeen dokumentuetarako sarbidea duten zerrenden bidez.
- Arau- eta aurrekontu-proiektuak, bloke bereizietan antolatuak.
- Ondorio juridikoak dituzten gobernu-organoen erabakiak.
- Kontsulta-organoen txostenak eta irizpenak.
- Parte hartzeko prozesuetatik eratorritako informazioa (memoriak, txostenak, ondorioak, etab.).

Informazioa zerrenda bidez kontsultatu ahal izango da, eta tipologiaren, dataren edo organo igorlearen arabera sailkatuta egongo dira zerrendak. Era berean, bilatzaile publiko bat jarri beharko da, edukiak gako-hitzaren edo gaikako iragazkiaren bidez aurkitu ahal izateko.

Gainera, udal-langileek dokumentuak modu autonomoan kargatu, editatu eta eguneratu ahal izango dituzte, eremu pertsonalizagarriak, antolaketarako barne-iragazkiak eta deskarga daitezkeen dokumentuetarako euskarria barne.

4.4.10. Informazioaren aurkezpena

Gardentasun Atariko informazioa modu argi, egituratu eta ulergarrian aurkeztuko da, edozein pertsonak, ezagutza teknikoen maila edozein dela ere, edukiak eskuratu eta ulertu ahal izan ditzan. Informaziorako

4.4.9. Normativa y acuerdos municipales

Este espacio deberá permitir la publicación estructurada y accesible de:

- Normativa municipal vigente (ordenanzas, reglamentos, etc.), mediante listados con acceso a los documentos descargables.
- Proyectos normativos y presupuestarios, organizados en bloques diferenciados.
- Acuerdos de órganos de gobierno con efectos jurídicos.
- Informes y dictámenes de órganos consultivos.
- Información derivada de procesos participativos (memorias, informes, conclusiones, etc.).

La información podrá ser consultada mediante listados clasificados por tipología, fecha u órgano emisor. Asimismo, se deberá incorporar un buscador público que facilite la localización de contenidos por palabra clave o filtro temático.

Además, el personal municipal podrá cargar, editar y actualizar los documentos de manera autónoma, incluyendo campos personalizables, filtros internos para organización y soporte para documentos descargables.

4.4.10. Presentación de la información

La información del Portal de Transparencia se presentará de forma clara, estructurada y comprensible, de forma que cualquier persona, con independencia de su nivel de conocimientos técnicos, pueda acceder y

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

sarbide unibertsala bermatuko da, irisgarritasun digitalari buruz indarrean dauden irizpideak betez, indarrean dagoen araudiaren arabera.

entender los contenidos. Se asegurará el acceso universal a la información, cumpliendo con los criterios vigentes de accesibilidad digital, conforme a la normativa vigente.

Atariak edukiak kudeatzeko barne-sistema sinple eta intuitibo bat izan beharko du, udal-arduradunek informazioa azkar eguneratzeko aukera izan dezaten, bai eskuz, bai datuak masiboki kargatzeko sistemen bidez. Funtzionalitate hori funtsezkoa izango da honako hauek bermatzeko: aldizkako eguneratzea, datuen egiazkotasuna eta gaikako nabigazioa erraztuko duen antolamendu koherentea.

El portal deberá contar con un sistema interno de gestión de contenidos sencillo e intuitivo, que permita a los/las responsables municipales actualizar la información de forma ágil, tanto manualmente como mediante sistemas de carga masiva de datos. Esta funcionalidad será esencial para garantizar la actualización periódica, la veracidad de los datos y una organización coherente, que facilite la navegación temática.

Informazioaren egiturak logika funtzional bati jarraitu beharko dio, argitaratzeko eta eguneratzeko datak barne, bai eta artxibo historiko irisgarri eta ondo antolatu bati ere. Gainera, une oro eman beharko du aukera atalak diseinatzeko eta pertsonalizatzeko, eta erraz gehitu ahal izango dira taulak, argazkiak, grafikoak, infografiak, testu aberastuak edo multimedia-baliabideak, eduki bakoitzaren komunikazio-premien arabera.

La estructura de la información deberá seguir una lógica funcional, que incluya fechas de publicación y actualización, así como un archivo histórico accesible y bien organizado. Además, en todo momento deberá permitir el diseño y personalización de los distintos apartados, incorporando con facilidad tablas, fotografías, gráficos, infografías, textos enriquecidos o recursos multimedia, en función de las necesidades comunicativas de cada contenido.

Datuen adierazpen bisuala elementu zentrala izango da. Ahal dela, baliabide grafikoak erabili beharko dira –infografiak, grafiko interaktiboak, mapak edo azalpen-bideoak–, bereziki arlo konplexuetan, hala nola kudeaketa ekonomikoan, plangintza politikoan edo zerbitzuen ebaluazioan. Adierazpen hori nahitaezkoa izango da datuak adierazle, ehuneko edo formatu estatistikoen bidez erakuts daitezkeen kasuetan, herritarrek errazago uler ditzaten.

La representación visual de los datos será un elemento central. Se deberá hacer uso preferente de recursos gráficos —como infografías, gráficos interactivos, mapas o vídeos explicativos— especialmente en áreas complejas como la gestión económica, la planificación política o la evaluación de servicios. Esta representación será obligatoria en los casos en que los datos puedan mostrarse mediante indicadores, porcentajes o formatos estadísticos, para favorecer su comprensión por parte de la ciudadanía.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

Atariak elkarreragingarritasunaren, segurtasunaren, neutraltasun teknologikoaren eta kalitate kontrastatuaren printzipioak errespetatu beharko ditu, eta kanal eta formatu anitzeko erabiltzaile-esperientzia bat eskaini beharko du, informazio publikorako eskubidea eraginkortasunez baliatzea eta kontuak argi eta erraz ematea bermatuko duena.

El portal deberá respetar los principios de interoperabilidad, seguridad, neutralidad tecnológica y calidad contrastada, y ofrecer una experiencia de usuario/a multicanal y multiformato, que garantice el ejercicio efectivo del derecho a la información pública, y una rendición de cuentas clara y accesible.

4.5. Informazio grafikoa

Gardentasun Atariko atal bakoitzaren hasierako orrialdean, informazio garrantzitsuena eta Tolosako Udalarekin aldez aurretik adostutako adierazleak jaso beharko dira, modu nabarmen eta bisualean. Informazio hori grafiko, infografia edo bestelako ikusizko baliabideen bidez aurkeztuko da, herritarrek errazago uler dezaten.

4.5. Información gráfica

En la página inicial de cada uno de los apartados del Portal de Transparencia se deberá incluir, de forma destacada y visual, la información más relevante y los indicadores previamente acordados con el Ayuntamiento de Tolosa. Esta información se presentará mediante gráficos, infografías u otros recursos visuales que faciliten su comprensión por parte de la ciudadanía.

4.6. Open Data

Gipuzkoa Irekiarekin lotuko da.

4.6. Open Data

Se enlazará con Gipuzkoa Irekia.

4.7. Osoko bilkurak zuzenean ematea

Beharrezkoa izango da Gardentasun Atariak udalaren osoko bilkurak zuzenean emateko funtzionalitatea txertatua izatea, Osoko Bilkuraren eztabaidetarako eta erabakietarako sarbide publikoa denbora errealean bermatuz.

Era berean, aurreko bilkuren grabazioak kontsultatzeko aukera eman beharko du, modu kronologikoan antolatuta eta ataritik bertatik eskuratzeko moduan, gaur egun eskaintzen den bezala.

4.7. Retransmisión de plenos en directo

Será necesario que el Portal de Transparencia integre la funcionalidad de retransmisión en directo de las sesiones plenarias del Ayuntamiento, garantizando el acceso público en tiempo real a los debates y decisiones del Pleno.

Asimismo, deberá ofrecer la posibilidad de consultar las grabaciones de sesiones anteriores, organizadas de forma cronológica y accesibles desde el propio portal, tal y como se ofrece actualmente.

4.8. Edukiak kargatzea eta kudeatzea

4.8. Carga y gestión de contenidos

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

Enpresa esleipendunaren ardura izango da gaur egungo webguneko edukien lehen karga selektiboa egitea, eta ziurtatu behar du berriak, multimedia-dokumentuak eta fitxategiak behar bezala migratzen direla erabilgarri dauden hizkuntzetan. Tolosako Udalak bi aldeek adostutako formatuan emango du edukia, eta sistema berrian modu ordenatuan eta egituratuan txertatzen lagunduko du.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar una primera carga selectiva de los contenidos de la web actual, asegurando la correcta migración de las noticias, documentos multimedia y archivos en los idiomas disponibles. El Ayuntamiento de Tolosa aportará su contenido en el formato acordado por ambas partes y contribuirá a su integración ordenada y estructurada en el nuevo sistema.

Bestalde, edukiak kudeatzeko ezarri den sistemak intuitiboa eta malgua izan beharko du, eta aukera eman beharko die udaleko administratzaileei informazioa modu autonomo eta eraginkorrean sortu, editatu eta antolatzeko. Sistema horrek txertatuta izan beharko ditu edukiaren egituraketa eta kategorizazioa erraztuko duten tresnak, gaitasuna dutenak datu-bolumen handiak kudeatzeko, ikusizko koherentziari eusteko eta etengabe eguneratzen dela bermatzeko.

Por otra parte, el sistema de gestión de contenidos implantado deberá ser intuitivo y flexible, permitiendo a los/las administradores/as municipales crear, editar y organizar información de forma autónoma y eficaz. Este sistema debe incluir herramientas que faciliten la estructuración y categorización del contenido, con capacidad para gestionar grandes volúmenes de datos, mantener la coherencia visual y garantizar su actualización permanente.

Hasierako migrazioaren ondoren sortzen diren eduki mota berrien, aldaketen edo hedapenen kasuan, Udala arduratuko da kudeaketaz eta argitalpenaz. Plataformak edukia pixkanaka eguneratzeko aukera eman beharko du.

En el caso de nuevos tipos de contenidos, modificaciones o ampliaciones que surjan tras la migración inicial, la gestión y publicación correrá a cargo del Ayuntamiento. La plataforma deberá permitir la actualización progresiva del contenido.

4.9. Garapen teknologikoaren bermea

Proiektuak, gutxienez, sei hilabeteko bermea izango du, Tolosako Udalaren webgunea martxan jartzen denetik hasita. Epe horretan, mantentze-lan horiekin lotutako ezustekoei irtenbidea eman beharko die enpresak.

4.9. Garantía del desarrollo tecnológico

El proyecto contará con una garantía mínima de seis meses desde la puesta en marcha de la página web del Ayuntamiento de Tolosa. En este plazo, la empresa deberá resolver los imprevistos relacionados con dicho mantenimiento.

4.10. Mantentze-lanak

Mantentze-lanak ere sartzen dira, eta enpresa esleipendunak egin beharko ditu kontratuak irauten duen bitartean.

4.10. Trabajos de mantenimiento

Se incluyen los trabajos de mantenimiento, que deberán ser realizados por la empresa adjudicataria durante toda la duración del

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

Mantentze-lanak zerbitzua eten gabe egin beharko dira, Tolosako Udalaren erabilera baldintzatu gabe. Beharrezkoa izanez gero, jakinarazi, onartu eta planifikatu egin beharko dira. Mantentze-lan zuzentzaileak eta prebentiboak egingo dira.

Proiektua behin betiko ezarri arte, hau da, Tolosako Udalaren sortze-proiektuaren atal guztiak behar bezala gauzatu arte, Tolosako Udalari ez zaizkio fakturatuko mantentze-lan zuzentzaile eta prebentiboko zerbitzuak, eta Tolosako Udalaren proiektua gauzatzeko enpresa esleipendunak eskainitako oroharreko prezioaren barruan sartuko dira.

4.10.1. Mantentze-lan zuzentzaile eta ebolutiboa

Mantentze-lan zuzentzaileen zerbitzua eskainiko da, webgunearen eguneroko funtzionamenduan sor daitezkeen gorabeherak eta akatsak konpontzeko. Mantentze-lan horretan lan hauek sartuko dira:

- Webgunearen erabilera oztopatzen duten arazoen konponketak.
- Garapen fasean ezarritako aplikazio, *plugin* edo garapenek sor ditzakeen arazoen konponketak.
- Garapen fasetik identifikatu ez diren webgunearen irudi edo itxura desegokien konponketak.
- *Plugin*en eguneratzea eta hauen funtzionalitatea bermatzea.

Bestalde, mantentze-lan ebolutiboak egingo dira: hobekuntzak, funtzionalitate berriak eta egokitzapen teknologikoak denboran zehar inplementatzeko aukera emango du, sistemaren jarraitutasuna eta eguneratzea ziurtatuz. Lanak hauek sartzen dira hor:

contrato. El mantenimiento deberá realizarse de forma que el servicio no quede interrumpido, sin condicionar su utilización por parte del Ayuntamiento de Tolosa. En caso necesario, deberá comunicarse, aprobarse y planificarse. Se realizará un mantenimiento correctivo y preventivo.

Hasta la implantación definitiva del proyecto, es decir, hasta la correcta ejecución de todos los apartados del proyecto fundacional del Ayuntamiento de Tolosa, los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo no serán facturados al Ayuntamiento de Tolosa y se incluirán dentro del precio a tanto alzado ofertado por la empresa adjudicataria para la ejecución del proyecto del Ayuntamiento de Tolosa.

4.10.1. Mantenimiento correctivo y evolutivo

Se ofrecerá un servicio de mantenimiento correctivo para resolver posibles incidencias y deficiencias en el funcionamiento diario de la web. Este mantenimiento comprende las siguientes operaciones:

- Resolución de problemas que dificulten el uso de la web.
- Resolución de problemas que pueden generar las aplicaciones, *plugins* o desarrollos establecidos en la fase de desarrollo.
- Reparación de imágenes o apariencias inadecuadas del sitio web no identificadas desde la fase de desarrollo.
- Actualización y funcionalidad de los *plugins*.

Por otro lado, un mantenimiento evolutivo que permita implementar las mejoras, nuevas funcionalidades y adaptaciones tecnológicas a lo largo del tiempo, asegurando la continuidad y actualización del sistema. En este caso se incluyen los siguientes trabajos:

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

- Informazio- eta komunikazio-teknologien garapen teknologiko berrietara egokitzeko lanak. Sistemaren arkitekturan egokitzapen txikiak eskatzen dituztenak.

- Adaptación a los nuevos desarrollos tecnológicos de las tecnologías de la información y la comunicación. Las que requieran pequeñas adaptaciones en la arquitectura del sistema.

4.10.2. Mantentze-lan zuzentzaileak

Mantentze-lan zuzentzaileen zerbitzua, gorabeherak konpontzeko eta integrazioak eta pertsonalizazioak zuzentzeko. Lan horiek bermeak irauten duen bitartean sartzen dira zerbitzuan.

Lan horiek webgunearen barneko zein kanpoko erabilera gutxien egiten den orduetara mugatu beharko dira, eta zerbitzuaren ahalik eta etenaldi txikiena egingo da.

Udala une oro jakinaren gainean egongo da egiten diren mantentze-lanen inguruan.

Zerbitzu-mailak:

- Larria: erabiltzaileen % 100i eragiten die, sistemaren erorketa edo funtzionamendu txarragatik.
- Ertaina: akatsaren larritasunak sistemako zerbitzu multzo esanguratsu bati eragiten dio.
- Arina: eragin txikia sistemarentzat, arazoa egon arren. Lehentasun txikiagoko ekintzak behar dira. Sistemaren funtzionaltasunean eragin txikia duten akats txikiak.

4.10.2.Mantenimiento Correctivo

Servicio de mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias, corrección de integraciones y personalizaciones. Estos trabajos se incorporan al servicio mientras dure la garantía.

Estos trabajos deberán limitarse a las horas de menor uso tanto interno como externo de la página web, y deberán generar la menor interrupción del servicio posible.

El Ayuntamiento será informado en todo momento de las operaciones de mantenimiento que se realicen.

Grados del servicio:

- Grave: afecta al 100% de usuarios/as, por caída o mal funcionamiento del sistema.
- Moderado: la gravedad del error afecta a un conjunto significativo de servicios del sistema.
- Leve: poco impacto para el sistema, aunque haya problema. Se necesitan acciones menos prioritarias. Pequeños fallos que afectan poco a la funcionalidad del sistema.

Mota / Tipología	Erantzuteko denbora* / Tiempo de respuesta	Konpontzeko denbora** / Tiempo de reparación

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

Larria / Grave	8 ordu / horas	48-72 ordu / horas
Ertaina / Moderado	24 ordu / horas	72-96 ordu / horas
Arina / Leve	48 ordu / horas	Aste bat / Una semana

*Erantzuteko denbora: gorabehera jakinarazten denetik hura konpontzeko ekintzak hasten diren arte igarotzen den denbora.

**Konpontzeko denbora: gorabeheraren eta haren konponketaren berri ematen den denbora.

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

** Tiempo de resolución: es el tiempo en el que se comunica la incidencia y su reparación.

4.10.3. Mantentze-lan prebentiboa

Enpresa esleipendunak proaktiboki kudeatu behar du zerbitzua, gorabeherei aurrea hartuz eta egin beharreko hobekuntzak planifikatuz.

4.10.3. Mantenimiento preventivo

La empresa adjudicataria debe gestionar proactivamente el servicio, anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias.

4.10.4. Prestakuntza

Tolosako Udalaren webgune berria martxan jartzearekin batera, enpresa esleipendunak prestakuntza espezifikoa eman beharko dio udaleko lantaldeari, webgunearen funtzionamendua eta kudeaketa egokia bermatzeko.

– Oinarrizko prestakuntza (4 ordu): prestakuntza-maila honetan, webgunearen oinarrizko funtzionamendua eta eduki-kudeaketaren hastapenak jorratuko dira.

4.10.4. Formación

Con la puesta en marcha de la nueva página web del Ayuntamiento de Tolosa, la empresa adjudicataria deberá proporcionar al equipo de trabajo municipal formación específica para garantizar su correcto funcionamiento y gestión.

– Formación básica (4 h): este nivel de formación abordará el funcionamiento básico de la web, e iniciación a la gestión de contenidos.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

– Prestakuntza aurreratua (20 ordu): prestakuntza zabalagoa eta espezifikoagoa izango da, edukiak sakonago kudeatzeko eta webgunea pertsonalizatzeko gaitasunak eskuratzeko. Honako eduki hauek landuko dira:
  - Eduki konplexuak sortzea eta eguneratzea.
  - Atalen eta azpiatalen egitura moldatzea eta pertsonalizatzea.
  - Webguneko funtsezko tresnak eta funtzionalitate aurreratuak erabiltzea.
  - Webgunearen erabilgarritasunaren eta egituraren mantentze-lanak.

– Formación avanzada (20 h): será más amplia y específica para adquirir competencias para la gestión más profunda de contenidos y la personalización de la web. Se trabajarán los siguientes contenidos:
  - Creación y actualización de contenidos complejos.
  - Adecuación y personalización de la estructura de los apartados y subapartados.
  - Utilizar las herramientas clave y funcionalidades avanzadas del sitio web.
  - Mantenimiento de la usabilidad y estructura de la web.

Prestakuntza praktikoa eta langileen beharretara egokitua izango da, eta helburua da udaleko lantaldeak webgunea modu erabat autonomoan eta eraginkorrean kudeatu ahal izatea.

Prestakuntzarekin batera, erabilera-gida zehatza entregatuko da. Gida horrek zalantzak argitzeko balioko du eta webgunearen eguneroko mantentze-lanetan erreferentzia praktikoa izango da, erabilera egokia bermatzeko.

La formación será práctica y adaptada a las necesidades del personal, con el objetivo de que el equipo de trabajo municipal pueda gestionar la web de forma totalmente autónoma y eficiente.

La formación irá acompañada de una guía de uso específica. Esta guía servirá para resolver dudas, y servirá de referencia práctica en el mantenimiento diario de la web para garantizar su buen uso.

4.11. Neurketa eta analitika

Webgune berriak prest egon beharko du neurketa analitikorako tresnek behar dituzten integrazio-kodeak sartzeko, hala nola Google Tag Manager eta Google Analytics.

4.11. Medición y analítica

El nuevo sitio web deberá estar preparado para introducir los códigos de integración necesarios para las herramientas de medición analítica, como Google Tag Manager y Google Analytics.

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

Analisi-plan bat definitu eta inplementatuko da. *Stakeholder*entzat garrantzitsuak diren *dashboard*ak ere sortu beharko dira.

Se definirá e implementará un plan de análisis. También se deberán crear *dashboard* relevantes para los diferentes *stakeholders*.

4.12. Segurtasuna

Enpresa esleipendunak Segurtasunaren Eskema Nazionalean (ENS) ezarritakoa bete beharko du, 311/2022 Errege Dekretuaren arabera, eta antolamendu-neurriak, neurri operatiboak eta teknikoak aplikatuko direla ziurtatu beharko du, udal-webguneari lotutako sistemen eta datuen konfidentzialtasuna, osotasuna, eskuragarritasuna, benetakotasuna eta trazabilitatea bermatzeko. Halaber, sistemak eskatutako segurtasun-mailaren arabera sailkatu beharko dira, eta betetzen direla egiaztatu beharko da auditorien edo ziurtagirien bidez.

4.12. Seguridad

La empresa adjudicataria deberá cumplir con lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) según el Real Decreto 311/2022, y asegurar la aplicación de medidas organizativas, operativas y técnicas que garanticen la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de los sistemas y datos asociados al sitio web municipal. Asimismo, los sistemas deberán clasificarse de acuerdo con el nivel de seguridad requerido, comprobando su cumplimiento mediante auditorías o certificaciones.

Halaber, Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan (LOPD) xedatutakoa errespetatu beharko du, proiektuan landutako datuen kudeaketa konfidentziala bermatuz, hirugarrenei baimenik gabe lagatzea saihestuz eta kontratuan ezarritako helburuetarako soilik erabiliz. Enpresaren ardura izango da Tratamendu Jardueren Erregistroak (RAT) erakusgai jartzea eta udalak eguneratzeko modua izatea.
Cookien politika modu argian jasoko da.

Asimismo, deberá respetar lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD), garantizando la gestión confidencial de los datos tratados en el proyecto, evitando la cesión no autorizada a terceros, y utilizándolos exclusivamente para los fines previstos en el contrato. Será responsabilidad de la empresa la exposición de los Registros de Actividades de Tratamiento (RAT) y la actualización de los Ayuntamientos.
La política de cookies se recogerá de forma clara.

5. Dokumentazioa eta protokoloak sortzea

Enpresa esleipendunak webgune berriaren garapenari eta inplementazioari buruzko dokumentazio teknikoa eta metodologikoa

5. Creación de documentación y protocolos

La empresa adjudicataria entregará la documentación técnica y metodológica

ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

entregatuko du. Dokumentazio horretan honako hauek sartuko dira:

- Proiektuan zehar jarraitutako prozesuen deskribapen zehatza.
- Webgunea garatzeko, inplementatzeko eta hedatzeko erabilitako teknologiak.
- Sistema mantentzeko, kudeatzeko eta eguneratzeko protokolo teknikoak.
- Webaren egiturari buruzko zehaztapenak, egindako integrazioak eta aplikatutako konfigurazioak.

relativa al desarrollo e implementación de la nueva web. Dicha documentación incluirá:

- Descripción detallada de los procesos seguidos durante el proyecto.
- Tecnologías empleadas en el desarrollo, implementación y difusión de la web.
- Protocolos técnicos de mantenimiento, gestión y actualización del sistema.
- Especificaciones de la estructura de la web, integraciones realizadas y configuraciones aplicadas.

Nork Sinatua / Firmado por: BEÑAT IRIONDO YARZA - 72486978V
2025/08/26 13:37:00

EKS | CSV: ESKU4f30d009-af10-42e5-a70c-f977540f2201

Egiaztatu dokumentu honen osotasuna eta sinadura hurrengo URL edo QR kodean sartuz: https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=07110
Compruebe la integridad y firma de este documento, accediendo a la siguiente URL o código QR: https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=07110