PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE ACCESIBILIDAD WEB inSuit EN LOS DOMINIOS OFICIALES www.bilbaoturismo.net , www.bilbaobizkaiacard.com y www.bilbaoekintza.eus

Ref.: 26-03-BT-120-013_INSUIT

ANTECEDENTES

Con el fin de obtener el nivel de conformidad AA establecido por la Norma UNE-EN 301549:2022, en alineación con los requisitos del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, a finales del año 2024 Bilbao Ekintza procedió a la contratación del suministro e implantación de la **plataforma inSuit**, una solución destinada a mejorar la accesibilidad y la usabilidad web de manera universal. Esta herramienta se instaló en los sitios web **www.bilbaoturismo.net**, **www.bilbaobizkaiacard.com,** y **www.bilbaoekintza.eus**.

Durante el año 2025, la plataforma inSuit estuvo operativa en los tres dominios, siendo la herramienta principal utilizada para la mejora y asistencia en accesibilidad digital. En diciembre de 2025, se realizó una auditoría de accesibilidad en los tres sitios web, de acuerdo con los requisitos de la Norma UNE-EN 301549:2022.

Como resultado de dicha evaluación, se consiguió un certificado de calidad de accesibilidad Web AA en los tres dominios.

Una vez completada la fase inicial de implantación, se ha identificado la necesidad de garantizar la continuidad del servicio, así como su mantenimiento correctivo, soporte y actualizaciones automáticas. En consecuencia, el presente procedimiento tiene por finalidad contratar la continuidad y mantenimiento de dicha plataforma en los tres dominios mencionados, asegurando su correcto funcionamiento y el cumplimiento permanente de la normativa vigente en materia de accesibilidad web.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de la presente licitación el mantenimiento, actualización y soporte de la plataforma de accesibilidad web inSuit implantada en los siguientes dominios oficiales: www.bilbaoturismo.net, www.bilbaobizkaiacard.com, www.bilbaoekintza.eus, a fin de garantizar la continuidad del servicio.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO Y CONTENIDO DEL CONTRATO

El objeto de esta licitación es la contratación de la renovación del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma de accesibilidad y usabilidad para los portales Web de Bilbao Ekintza, EPEL. La finalidad de la presente contratación es facilitar un servicio de accesibilidad universal que permita a personas con diferentes tipos de discapacidad y personas mayores, el uso de los servicios electrónicos de forma gratuita sin requerir instalación alguna de hardware o software y de forma transparente, y además, hacerlo utilizando cualquiera de los siguientes idiomas: español, euskera, inglés y francés; y desde cualquier lugar y con cualquier dispositivo.

Además, esta licitación permite el cumplimiento de la obligatoriedad existente para la todas las Administraciones Públicas de los objetivos de accesibilidad impuestos por el Real Decreto 1112/2018 de 12 de 7 de Septiembre sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público , así mismo existen directivas europeas en la misma línea como la Directiva europea Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016 y recientemente transpuesta a España que regula sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

Ello, permitirá asimismo asegurar y mantener los requisitos de accesibilidad establecidos por la **Norma UNE-EN 301549:2022**, así como los niveles de conformidad **AA** obtenidos tras la auditoría de diciembre de 2025.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El contrato cubre el uso de la licencia y el mantenimiento correctivo, las actualizaciones automáticas, el soporte técnico y la continuidad del servicio inSuit para los tres dominios, incluyendo los idiomas español, euskera, inglés y francés.

4. CARACTERÍSTICAS DE inSuit

INSUIT hace posible y mejora la navegación para personas con diferentes discapacidades:

- Disminución o falta de visión.
- Dificultad o falta de movilidad en manos y brazos, incluso cuando están combinadas con dificultades para el habla.
- Discapacidad Cognitiva/intelectual

También hace más sencilla la navegación para personas mayores, con dificultades para la lectura o con pocas capacidades digitales. Además, hace más usable la página web para todo tipo de visitantes, que descubrirán una forma más sencilla de disfrutar de la navegación, adaptada a sus preferencias personales.

Estas características se proporcionan sin coste para el usuario, y sin necesidad de software o hardware específico. Funciona con ordenador conectado a Internet, con un navegador web estándar de mercado, y por tanto el usuario puede utilizarlo de manera ubicua, desde cualquier ordenador, no sólo desde su ordenador habitual.

El usuario de la página sólo tiene que utilizar el enlace o pestaña habilitada en la página web para su activación y tiene acceso instantáneo al conjunto de herramientas para la navegación, con un intuitivo sistema de configuración, una sencilla barra que permite adaptar las ayudas a sus necesidades y preferencias.

La navegación se hace por la URL original del dominio de la web, no hay cambio de dominio al utilizar inSuit V8 lo que permite que las mejoras en materia de accesibilidad alineadas con los estándares de la W3C puedan ser siempre evaluadas por herramientas automatizadas como la del observatorio de accesibilidad nacional y que se pueda navegar en sedes electrónicas bajo protocolo https y con tramites cifrados.

5. CONDICIONES A LAS QUE DEBE AJUSTARSE LA PRESTACIÓN DEL CONTRATO

La renovación del servicio de actualización, soporte y mantenimiento de la plataforma inSuit en las webs: www.bilbaoturismo.net, www.bilbaobizkaiacard.com, www.bilbaoekintza.eus deberá incluir lo siguiente:

- Licencias, actualizaciones y soporte técnico.
- Idiomas entorno de producción: español, euskera, inglés y francés.
- Disponibilidad de la plataforma tecnológica y ancho de banda necesario para conectar con los servicios inSuit.
- El soporte cualificado y exclusivo para las personas identificadas en Bilbao Ekintza.
- Actualizaciones y activaciones automáticas de las nuevas versiones del producto que pudieran publicarse durante la vigencia del contrato. En caso de una nueva versión/revisión, el adjudicatario procederá a su instalación, sin coste adicional, de acuerdo con las directrices y planificación del responsable del entorno operativo en el cual el producto esté instalado, incluyendo la posibilidad de que la instalación deba realizarse fuera del horario laboral.
- El mantenimiento correctivo durante toda la vigencia del contrato.
- El mantenimiento evolutivo durante la vigencia del contrato incluyendo una bolsa de 20 horas ante cualquier necesidad derivada de algún nuevo desarrollo que fuera necesario realizar en las webs objeto indicadas en el presente documento.
- Se pondrá a disposición de Bilbao Ekintza, EPEL una cuenta de correo y un número de atención telefónica durante el horario laboral para la solicitud de cualquier tipo de actuación relacionada con el servicio.
- Garantía del correcto funcionamiento en los tres dominios.

La empresa adjudicataria designará una (1) persona de su organización como interlocutor/a, responsable del seguimiento y la comunicación con la entidad contratante para todas las tareas relacionadas con el mantenimiento de la herramienta Insuit en las distintas páginas web.

Esta persona será la referencia principal para resolver incidencias habituales, coordinar las actuaciones necesarias y asegurar el correcto funcionamiento del servicio.

Requisitos de la persona interlocutora:

- Experiencia mínima de un (1) año en tareas similares, preferiblemente relacionadas con la gestión o mantenimiento de herramientas digitales o de accesibilidad web.
- Capacidad para coordinar actuaciones y comunicar de manera eficaz tanto con el equipo técnico como con la entidad contratante.
- Disponibilidad para atender y gestionar incidencias dentro del horario acordado.

La persona designada deberá mantener una comunicación fluida con la entidad contratante, asegurando el cumplimiento de los requisitos del servicio.

6. NIVELES DE SERVICIO (SLA)

Las incidencias urgentes deberán ser atendidas en un máximo de 4 horas y las no urgentes en un máximo de 24 horas.

Se considera la posibilidad de las posibles incidencias siguientes:

Criticidad	Descripción
URGENTE	Se experimenta una pérdida de servicio severa o hay prestaciones importantes que se encuentran no disponibles sin que exista una solución alternativa aceptable. Sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida.
NO URGENTE	Se experimenta una pérdida de servicio menor o la pérdida de servicio es nula. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.

En función de los parámetros descritos, de la criticidad de los equipos y de la tipología de incidencias, se muestra en la siguiente tabla las condiciones para prestar un servicio de calidad:

Nivel de criticidad	Tiempo de Respuesta
URGENTE	4 horas
NO URGENTE	24 horas

Las condiciones aquí establecidas son de obligado cumplimiento, no pudiéndose superar los tiempos marcados en el presente pliego.

7. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Las entidades adjudicatarias se obligan a guardar secreto profesional respecto de los datos, tanto de carácter empresarial como de carácter personal, a los que tuviera acceso, obligación que subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con Bilbao Ekintza. Las entidades adjudicatarias establecerán las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado conforme a los requisitos establecidos en la Ley de protección de datos de carácter personal.

RESPONSABLE DEL ÁREA DE TURISMO Y EVENTOS DE BILBAO EKINTZA, EPEL

MERCEDES RODRIGUEZ LARRAURI - 11925572A

Firmado digitalmente por MERCEDES RODRIGUEZ LARRAURI - 11925572A
Fecha: 2026.03.30 12:35:51 +02'00'

Fdo. Mercedes Rodríguez Larrauri