BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiazta daitekeena helbide honetan: / COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección: https://udalenegoitza.araba.eus/erriberabeitia/validacionDoc/?entidad=RBAJA
V0144708b0170b09b6207ea222050d021

ERRIBERABEITIKO UDALA
Ribabellosa (Araba)

AYUNTAMIENTO DE RIBERA BAJA
Ribabellosa (Álava)

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTION, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACION Y SEGUIMIENTO DE LA PAGINA WEB, PANTALLA DE INFORMACIÓN MUNICIPAL Y REDES SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE RIBERA BAJA/ERRIBERABEITIA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto es la contratación del servicio de actualización y mantenimiento de la página web del Ayuntamiento de Ribera Baja/Erriberabeitia www.riberabaja.eus/ y pantalla exterior de información municipal, así como la gestión de las redes sociales municipales en los términos establecidos en el presente pliego:

La contratación del servicio se desglosa en las siguientes actuaciones:

- Gestión, mantenimiento, actualización y seguimiento de la página web municipal y pantalla exterior municipal.
- Gestión, actualización y seguimiento de los perfiles del Ayuntamiento en las redes sociales: cuentas en Facebook e Instagram y canal de You Tube.

Queda fuera del alcance de este contrato el alojamiento del servicio de la web.

2.- SERVICIOS Y TAREAS DEL CONTRATO.

2.1.-Gestión, mantenimiento, actualización y seguimiento de la página web municipal y pantalla exterior de información.

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo, como mínimo, las tareas que se exponen a

✓ Generación, incorporación y gestión de contenidos estáticos y dinámicos para la web en función de la información generada por el Ayuntamiento. Actualización y renovación de dichos contenidos.

Se entenderá por contenidos estáticos aquellos cuya vigencia sean permanente, que aborden la información fundamental de cada pestaña o servicio y que sólo deban alterarse cuando sea necesario adaptarse al diseño o a la estructura de la web. Serán contenidos estáticos los contenidos que el Ayuntamiento de Ribera Baja/Erriberabeitia considera como fundamentales y que formarán parte del árbol de contenidos de la web municipal., pudiendo la empresa adjudicataria proponer mejoras en cuando a diseño, distribución y funciones de los mismos.

Se entenderán como contenidos dinámicos aquellos que cambian de manera permanente y se generan con motivo de la propia actividad municipal. Serán contenidos dinámicos tanto los generados por la adjudicataria, como los proporcionados por los servicios municipales, fruto de la propia actividad de los servicios municipales: noticias, eventos, actividades…que serán adaptados al diseño de la web

✓ Creación, diseño, edición y publicación de contenidos en la página web del Ayuntamiento

El tiempo de respuesta para incorporar los contenidos en el portal será como máximo 24 horas, desde su generación o desde su desarrollo.

Se tendrán en cuenta los requerimientos y criterios del Ayuntamiento de Ribera Baja/Erriberabeitia.

La información y contenidos destinados a la web deberán ser validados por el órgano responsable.

✓ Comprobación diaria del correcto funcionamiento técnico de la web.

BENETAKO KOPIA. Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiazta daitekeena helbide honetan: / COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección: https://udalenegoitza.araba.eus/erriberabeitia/validacionDoc/?entidad=RBAJA
V0144708b0170b09b6207ea222050d021

Supervisión general del correcto funcionamiento de la web y servicios implementados en ella con el objetivo de asegurar el control, seguridad y vigilancia del correcto funcionamiento de la plataforma web.

✓ Seguimiento y evaluación de la web municipal

La empresa adjudicataria deberá elaborar un informe estadístico trimestral y una memoria anual que recoja como mínimo los siguientes indicadores:

- Número de visitas a la web.
- Número de visualizaciones.
- Número de consultas de búsqueda.
- Posicionamientos en programas de búsqueda
- Nuevas estrategias para mejorar posicionamiento

✓ Sugerencias, información e implantación de mejoras, actualizaciones o instalación de nuevas herramientas tecnológicas que se pudieran desarrollar.

✓ Mantenimiento de las pantallas exteriores de información municipal, actualizando sus contenidos en función de la información generada por el Ayuntamiento de Ribera Baja/Erriberabeitia

.2.- <u>Gestión, actualización y seguimiento de los perfiles del Ayuntamiento en las redes sociales</u>

En la actualidad, las cuentas del ayuntamiento en redes sociales son los dos perfiles oficiales de Facebook e Instagram, el perfil en Instagram del Festival Riberafest y el canal oficial de You Tube.

En desarrollo de esta gestión de los perfiles del Ayuntamiento en las redes sociales la empresa adjudicataria será responsable de las siguientes tareas:

✓ Dinamización de los perfiles existentes en estas redes sociales (Facebook e Instagram) atendiendo a la estrategia acordada con el ayuntamiento.

El número de publicaciones dependerá de la actualidad y de la función de servicio informativo de interés público. En todo caso se establecen unos mínimos.

Se publicarán todos los contenidos que se proporcionen desde el Ayuntamiento en las cuentas de Facebook y de Instagram. Se realizará la adaptación del contenido audiovisual creado por el ayuntamiento para su correcta visualización en cada red social.

En la cuenta de Facebook un post de contenido propio semanal como mínimo.

En la cuenta de Instagram se establece, semanalmente, un mínimo de una actualización de contenido propio y un mínimo de dos stories.

En el canal de YouTube se publicarán todos los vídeos de material proporcionado por el Ayuntamiento o entidades colaboradoras, en función del material audiovisual del que se vaya disponiendo.

✓ Creación de contenidos digitales

Todas las publicaciones, como norma general, deberán ir acompañadas de imagen, con las características que exige cada red para su correcta visualización. Estas imágenes o elementos gráficos pueden ser fotografías, carteles, infografías, imágenes animadas (GIFs) o

BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiazta daitekeena helbide honetan: / COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección: https://udalenegoitza.araba.eus/erriberabeitia/validacionDoc/?entidad=RBAJA
V0144708b0170b09b6207ea222050d021

vídeos y serán proporcionadas por la propia empresa adjudicataria, si así se le requiere, o en su caso, por el Ayuntamiento de Ribera Baja/Erriberabeitia.

✓ Edición, publicación y actualización de información de interés y relevancia para la ciudadanía distribuida a través de los perfiles en las redes sociales.

Han de incluirse tres grandes grupos de contenido:

a) Acontecimientos ordinarios

Se deberá atender a la información oficial que se genere por la realización de actos, actividades y eventos de carácter ordinario en el municipio. Se incluyen, sin carácter exhaustivo, los siguientes:

- Afecciones a la vía pública: cortes de calles, obras planificadas, ocupaciones de vía pública.
- Eventos culturales, educativos, deportivos, solidarios y similares.
- Actos oficiales en los que intervengan cualquier miembro del equipo de gobierno municipal en representación del Ayuntamiento.
- Noticias relacionadas con obras, servicios de limpieza o jardinería.
- Cambios o modificaciones en ordenación urbana.
- Actuaciones o programas de medio ambiente.
- Noticias relacionadas con el empleo y comercio
- Promocionar contenidos relacionados con las asociaciones o clubes del pueblo.

b) Acontecimientos / eventos periódicos y planificados.

Se deberá atender a la información generada con motivo de acontecimiento de carácter periódico y/o planificado. Se incluyen sin carácter exhaustivo los siguientes:

- Fiestas patronales del municipio
- Fiestas navideñas
- Carnaval
- Halloween
- Riberafest
- Ferias de la Trufa
- Programas / campañas organizadas por el Ayuntamiento, bien directamente o por medio de otros colaboradores

El Ayuntamiento facilitará a la empresa adjudicataria una relación de las actividades planificadas que sean de responsabilidad de las diferentes Áreas y servicios municipales

c) Información sobre políticas y servicios municipales, procedimientos administrativos y cumplimento de los correspondientes trámites

Se incluyen aquí a título ejemplificativo las convocatorias de subvenciones, ayudas, becas y similares, de contratación de personal, de apertura de plazos para pago de impuestos, de modificaciones normativas, etc.

✓ Seguimiento y evaluación de las redes sociales del Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria deberá elaborar un informe trimestral de los impactos logrados, así como una memoria anual de evaluación del funcionamiento de las cuentas municipales en las redes sociales, aportando, como mínimo:

- Facebook: Número de publicaciones (post); Número total de Fans; Datos de seguidores (Franjas de edad; género, etc.); Alcance total; Tasa compromiso; Número

BENETAKO KOPIA. Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiazta daitekeena helbide honetan: / COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección: https://udalenegoitza.araba.eus/erriberabeitia/validacionDoc/?entidad=RBAJA
V0144708b0170b09b6207ea222050d021

de me gustas en publicaciones; Número de comentarios en publicaciones; Número de publicaciones compartidas; Número de clics en enlaces, así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.

- Instagram: Número de impresiones; Alcance de las publicaciones; Número de visitas al perfil; Número de clics en el sitio web de la biografía; Evolución del número de seguidores; Datos de seguidores (Franjas de edad; género, etc.); Evolución del número de interacciones en las publicaciones, así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.

✓ Captación de usuarios y promoción de imagen corporativa en las redes sociales.

La empresa adjudicataria tendrá que desarrollar propuestas de lanzamiento y captación de usuarios, mediante la interacción, relación y comunicación directa. El crecimiento de usuarios ha de ser exclusivamente orgánico. Esto puede implicar idear e implementar concursos y/o acciones promocionales en las redes sociales que respondan a los objetivos de interacción con los usuarios que se pretendan conseguir, a propuesta del Ayuntamiento.

✓ Gestión de la interacción del público.

La empresa adjudicataria deberá responder los mensajes que el público envía a las redes sociales citadas en el pliego, siempre que se trate de ofrecer una información de servicio. Si es posible se responde con la información que se solicita, siempre con las garantías de veracidad que resulten de contrastar las respuestas con el Ayuntamiento. En todo caso, se informará al público para que se sienta atendido y escuchado.

3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN

3.1.- Gestión, mantenimiento, actualización y seguimiento de la página web municipal.

El portal web municipal garantizará la facilidad de navegación y usabilidad. Deberá presentar menús siempre visibles y barras de navegación para poder desplazarse fácilmente por el portal. Estos menús y barras de navegación accederán a contenidos propios del Portal o enlazarán con contenidos de otros portales.

Para cumplir con los objetivos y fines propuestos desde el Ayuntamiento de Ribera Baja/Erriberabeitia en materia lingüística la página web deberá de poder visualizarse tanto en castellano como en euskera.

Incorporará los elementos necesarios para que se integre con los buscadores más usados en Internet de manera que se faciliten su búsqueda.

Permitirá la comunicación en tiempo real con las principales redes sociales con el objeto de visualizar la información que se publica desde los diferentes perfiles del ayuntamiento.

Incorporará enlaces con los sitios web ofrecidos por terceros que el Ayuntamiento considere oportunos.

Permitirá la consulta y descarga desde todas las secciones, menús, submenús y elementos de documentos en diferentes formatos y elementos multimedia.

Garantizará la correcta emisión en directo a través de la página web de los plenos municipales o de aquellos actos que así lo requieran

La página web cumplirá con la normativa legal aplicable (cookies, política de privacidad…).

La página web será adaptable a todos los dispositivos móviles contando con formato responsive.

BENETAKO KOPIA. Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiazta daitekeena helbide honetan: / COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección: https://udalenegoitza.araba.eus/erriberabeitia/validacionDoc/?entidad=RBAJA
V0144708b0170b09b6207ea222050d021

El portal deberá cumplir con el nivel de accesibilidad establecido por la normativa vigente. Cualquier usuario únicamente precisará para el acceso al portal de un navegador web. En este sentido, el sistema desarrollado será compatible como mínimo, con los navegadores más utilizados en la actualidad.

3.2.-Gestión del mantenimiento y soporte

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del Ayuntamiento para la comunicación de incidencias una dirección de correo electrónico y un número de teléfono para la comunicación de las incidencias.

Se deberá dar respuesta tan pronto le sea posible. En caso de estar dentro del horario de incidencias técnicas, y no haber sido posible contactar con la adjudicataria, ésta deberá devolver la llamada de modo urgente.

Tipos de mantenimiento:

A) Mantenimiento adaptativo:

El mantenimiento adaptativo consistirá en realizar los cambios que sean necesarios para adaptarlo a nuevos requisitos tecnológicos, así como a cualquier cambio legislativo o de organización interna del Ayuntamiento. Su propósito será mantener la web siempre actualizada frente a cambios de naturaleza externa.

El mantenimiento adaptativo incluirá las siguientes tareas:

- Instalación y configuración de parches y nuevas versiones de la aplicación o de cualquiera de sus componentes.
- Modificaciones de la aplicación o de cualquiera de sus componentes para adaptarse a los cambios legislativos, ya sea a iniciativa de la empresa adjudicataria o previa demanda de los servicios municipales.

Los detalles de cada actuación de mantenimiento adaptativo que vaya a efectuar por parte del contratista se plasmarán en un informe donde se detallarán los cambios que se van a llevar a cabo. Este informe deberá entregarse previamente al responsable designado por el Ayuntamiento de Ribera Baja/Erriberabeitia para su verificación. No se realizará ninguna actuación sin la aprobación previa de los servicios técnicos municipales.

B) Mantenimiento correctivo.

Este tipo de mantenimiento tratará la corrección de las distintas anomalías en el funcionamiento de la web municipal.

El horario de atención de incidencias deberá ser como mínimo de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00.

Se estima un tiempo máximo de resolución de 24 horas para una incidencia. Se considera el tiempo de resolución al tiempo transcurrido desde la comunicación de una incidencia a la contratista hasta la resolución de la misma.

Las averías e incidencias notificadas serán atendidas por el contratista de forma remota de manera habitual, salvo cuando las características de una incidencia requieran una actuación *in-situ* en las dependencias municipales.

El no cumplimiento por parte de la contratista de las condiciones y acuerdos de nivel de servicios especificados en este apartado y de obligado cumplimiento para el mantenimiento del sistema y todos sus componentes, podrán ser causa de resolución del contrato.

Agiriaren sinatzailea: / Documento firmado por:	Kargua / Cargo:	Data / Fecha:
MARIA DEL CARMEN ZAMORANO RUBIO (AYUNTAMIENTO DE RIBERA BAJA/ERRIBERABEI...	Alkatea / Alcaldesa	11/05/2026 14:53

BENETAKO KOPIA. Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiazta daitekeena helbide honetan: / COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección: https://udalenegoitza.araba.eus/erriberabeitia/validacionDoc/?entidad=RBAJA
V0144708b0170b09b6207ea222050d021

3.3.- Gestión, actualización y seguimiento, de los perfiles del Ayuntamiento en las redes sociales

La empresa contratista garantizará un uso no sexista del lenguaje en todas las publicaciones que requiera la ejecución del contrato y aportará datos desagregados por sexo en los informes que se elaboren en el marco del proyecto.

La empresa adjudicataria garantizará la calidad de las publicaciones en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

4.- ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS TRABAJOS

El Ayuntamiento de Ribera Baja-Erriberabeitia, a través del órgano que designe se encargará de la dirección y supervisión de los trabajos objeto del contrato para su adecuado desarrollo y ejecución.

La información y contenidos destinados a la web y redes sociales deberán ser validados por el órgano responsable.

La adjudicataria designará una persona interlocutora única que estará en contacto permanente con el Ayuntamiento de Ribera Baja-Erriberabeitia y que se responsabilizará de la comunicación y de la correcta prestación de los servicios. Asimismo, la adjudicataria nombrará una persona responsable técnica que será la interlocutora con el órgano responsable del Ayuntamiento y que se responsabilizará de la correcta prestación de los servicios contratados.

Para coordinar las actuaciones técnicas objeto del presente contrato, el Ayuntamiento de Ribera Baja-Erriberabeitia designará un técnico a través del cual se canalizarán las comunicaciones con la adjudicataria.

5.- MODIFICACION

Cuando sea necesario introducir alguna modificación de tipo técnico en el servicio objeto del contrato, nunca podrá afectar al presupuesto total y para dichas modificaciones se redactará la oportuna propuesta, integrada por los documentos que justifiquen, describa y valore aquellas.

En cuanto a la variación en más o en menos de los plazos que se deriven de la ejecución de las modificaciones aprobadas, se estará a lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, salvo casos especiales en los que, a petición de la contratista y previo informe del Coordinador del trabajo, podrá adoptarse una variación del plazo superior a la máxima señalada. Todo ello sin perjuicio de lo que proceda, si hubiere lugar a suspensión temporal, parcial o total.

6.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES

Para el desarrollo de la actividad profesional objeto del presente contrato, la adjudicataria deberá disponer de los medios materiales y personales necesarios para una adecuada prestación del servicio.

La adjudicataria deberá asistir de manera presencial en la sede municipal, como mínimo, una vez al trimestre para informar de la ejecución del servicio o cuantas veces sea requerida su presencia en el término municipal.

La licitadora expondrá la metodología a utilizar para el desarrollo de los trabajos, en función de los objetivos que se pretenden conseguir y según las actuaciones administrativas y la política de actuaciones propuestas.

BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiazta daitekeena helbide honetan: / COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección: https://udalenegoitza.araba.eus/erriberabeitia/validacionDoc/?entidad=RBAJA
V0144708b0170b09b6207ea222050d021

8- FUNCIONES O TRABAJOS A REALIZAR

Además de las funciones descritas en el apartado 2 y especificaciones técnicas establecidas en el apartado 3 del Pliego de Condiciones Técnicas, la licitadora deberá:

- Informar y asesorar al Ayuntamiento. Apoyo al Ayuntamientos en cualquiera de las prestaciones incluidas en el pliego. Resolución de consultas.
- Supervisar las funcionalidades y aplicaciones de la página web, y las auditorías correspondientes al funcionamiento integral de la misma.
- Identificar mejoras y valorar compatibilidades, así como cambios que afecten a las herramientas disponibles al inicio de la prestación. Actualizaciones de contenido. Sugerencias, información e implantación de mejoras, actualizaciones o instalación de nuevas herramientas tecnológicas que se pudieran desarrollar.
- Informe y análisis sobre el tráfico de la web y registro de actividad. Realización de auditorías y controles de funcionamiento y prestación de servicios. Ejecución de tareas y/o proyectos derivados de las auditorías y/o planes de adecuación y controles de funcionamiento.
- Adecuación a la normativa y mantenimiento. Adecuación a cambios normativos y/o de administración digital.
- Identificar, valorar, Informar y adaptar las modificaciones, actualizaciones o novedades aplicables al desarrollo, gestión o implementación del servicio adjudicado.

- Valoración de compatibilidad de finalidades distintas de las que originaron la adjudicación inicial durante el desarrollo y ejecución del contrato.
- Sugerencias de diseño e implantación de modificaciones, actualizaciones y mejoras.
- Establecimiento de mecanismos de seguridad y estabilidad de la web. Se entenderá incluida en el objeto de la presente contratación cualquier normativa adicional que pueda afectar con carácter general o particular la seguridad de la información tratada en la ejecución del servicio adjudicado.

- Supervisión general del correcto funcionamiento de la web y servicios implementados en ella. Auditorías de aplicaciones web de nuevos desarrollos y/o ya implantadas, con el objetivo de asegurar las medidas de protección de aplicaciones informáticas, y en general, el control, seguridad y vigilancia del correcto funcionamiento de la plataforma web.
- Otros servicios similares o de análoga categoría que fueran imprescindibles, necesarios o convenientes para mantener o mejorar el servicio público de administración digital e información ciudadana contenida en la web municipal.

9.- APORTACION MUNICIPAL

La adjudicataria dispondrá como apoyo en el desarrollo de los trabajos contratados, acceso a datos, archivos, textos e imágenes, así como cualesquiera otra documentación técnica y administrativa obrante en las oficinas municipales, así como acceso a los datos estadísticos de general conocimiento que existan en el Ayuntamiento y que este ponga a su disposición previa solicitud.

10.- PROTECCION DE DATOS PERSONALES

La adjudicataria y su personal deberán mantener la confidencialidad de los datos que les sean facilitados en ejecución de las condiciones previstas, no pudiendo utilizarlos más que para las

BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiazta daitekeena helbide honetan: / COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección: https://udalenegoitza.araba.eus/erriberabeitia/validacionDoc/?entidad=RBAJA
V0144708b0170b09b6207ea222050d021

finalidades estrictas que se deriven del cumplimiento del objeto de este contrato, ni lo comunicará o cederá a ninguna entidad, empresa o persona diferente de la persona interesada, sin la expresa autorización del órgano competente del Ayuntamiento.

La adjudicataria, adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos, sistemas y equipos que intervengan en el desarrollo del contrato, de acuerdo con las prescripciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

11.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y TRANSFERENCIA

El Ayuntamiento podrá requerir a la adjudicataria para que realice la carga de todo el conocimiento y documentación generada en los servidores del Ayuntamiento.

La contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de cualquier trabajo desarrollado y documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento, con exclusividad y a todos los efectos.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, salvo que cuente con autorización expresa, escrita y registrada del Ayuntamiento.

Durante la ejecución del objeto del contrato, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar al personal que determine el Ayuntamiento la información y documentación que se solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrolla el mismo, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

Una vez finalizado el contrato, la adjudicataria se compromete a realizar la transferencia de los datos, informes, procedimientos aplicados y cualesquiera otros conocimientos necesarios a la nueva adjudicataria o al personal que determine el Ayuntamiento para la correcta continuación de la plataforma y herramienta web.