



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección: https://udalenegotiza.araba.eus/irunadeoca/validacionDoc/?entidad=IRUÑA i0144708b009120a23b07ea0fd060737U



IRUÑA OKAKO
Udala
Ayuntamiento
DE IRUÑA DE OCA

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA PARA LA GESTION, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACION Y SEGUIMIENTO DE LAS PAGINAS WEBS DEL AYUNTAMIENTO DE IRUÑA DE OCA, PANTALLAS EXTERIORES Y TOTEMS DE INFORMACION MUNICIPAL.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego recoge el conjunto de especificaciones técnicas que, junto con las establecidas en el correspondiente pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, han de regir la contratación por parte del Ayuntamiento de Iruña de Oca para la gestión, mantenimiento, actualización y seguimiento de las páginas web municipales, pantallas exteriores y tótems de información municipal en los términos establecidos en el presente pliego.

Se trata de las páginas web www.irunadeoca.com y <https://jardinbotanicosantacatalina.com>

Queda fuera del alcance de este contrato el alojamiento del servicio de ambas webs.

2. SERVICIOS Y TAREAS DEL CONTRATO

El adjudicatario, desde el inicio de este contrato, deberá llevar a cabo, como mínimo, las acciones que se exponen a continuación.

2.1.- Acciones principales

- ✓ Desarrollo, actualización e incorporación de contenidos temáticos de los portales web.
- ✓ Creación, diseño, edición y publicación de contenidos en la página web del Ayuntamiento, Sede Electrónica del Ayuntamiento de Iruña de Oca, página web del Jardín Botánico de Santa Catalina y pantallas exteriores de información municipal.
- ✓ Actualidad, en el que se recogen las noticias y novedades.
- ✓ Gestionar las pantallas exteriores de información municipal.
- ✓ Comprobación diaria del correcto funcionamiento técnico de las webs y pantallas exteriores.

2.2.- Descripción de las actividades a desarrollar

Tratamiento de la información y gestión de los contenidos

- ✓ Tratamiento de la información para su correcta inserción y visualización en las webs del Ayuntamiento. Ello comprende la búsqueda y localización de la información de interés y su preparación, redacción y posterior incorporación en el portal.
- ✓ Generación, incorporación y gestión de contenidos para las webs. Actualización y renovación de los contenidos. Se tendrán en cuenta los requerimientos y criterios del Ayuntamiento de Iruña de Oca.

Se entenderá por contenidos estáticos aquellos cuya vigencia sean permanente, que aborden la información fundamental de cada web o servicio y que sólo deban alterarse cuando sea necesario adaptarse al diseño o a la estructura de la web. Serán contenidos estáticos los proporcionados por el servicio municipal como fundamentales y que en la actualidad forman parte del árbol de contenidos de



IRUÑA OKAKO
Udala
Ayuntamiento
DE IRUÑA DE OCA

cada web, pudiendo el adjudicatario 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 y actualidad del servicio turístico asociados a: eventos, noticias, promociones, alertas... etc. Serán contenidos dinámicos tanto los generados por el adjudicatario, como los proporcionados por la concejalía y los servicios municipales a los que dan servicios las webs relacionadas, fruto de la propia actividad de los servicios: noticias, eventos, actividades, promociones que serán adaptados al diseño de las webs relacionadas

- ✓ El tiempo de respuesta para incorporar los contenidos en el portal será como máximo 24 horas, desde su generación o desde su desarrollo.
- ✓ Mantenimiento de las pantallas exteriores de información municipal, actualizando sus contenidos en función de la información generada por el Ayuntamiento de Iruña de Oca.

Seguimiento y evaluación

Seguimiento y evaluación constantes. El adjudicatario establecerá un sistema de indicadores que se adapten a los objetivos de las web y que permitan ver la evolución de las web y si dicho portal está funcionando adecuadamente y, si no es así, saber qué acciones correctoras hay que implantar.

Los indicadores, como mínimo, mostrarán:

Número de visitas a la web.

Número de visualizaciones.

Número de consultas de búsqueda.

Número de descargas de documentos. Page rank o indicador similar (relevancia de la website en internet).

Posicionamientos en programas de búsqueda

Nuevas estrategias para mejorar posicionamiento

Redacción de informes /estadísticas

La empresa adjudicataria deberá elaborar 2 Informes estadísticos semestrales (2 informes) y una memoria anual de cada una de las páginas.

2.3.- Requisitos específicos

- ✓ Se deberá mantener la imagen corporativa en todas las webs y pantallas exteriores de información. El diseño deberá estar en consonancia entre todas ellas.
- ✓ Las páginas webs deberán estar traducidas al euskera.
- ✓ Los contenidos deberán estar traducidos al euskera.
- ✓ La página web del jardín botánico deberá estar traducida además en idioma inglés.
- ✓ Por parte del Ayuntamiento se establecerá la oportuna coordinación entre el adjudicatario de este servicio y el de los servicios de comunicación municipal (revista municipal y otros) a los efectos de compartir en los diferentes soportes la información que se genere y que sea elaborada por alguno de los adjudicatarios de alguno de los servicios



2.4.- Requisitos funcionales

- ✓ 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
- ✓ 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, al menos Facebook ,Instagram y X, con el objeto de visualizar la información que se publica desde los diferentes perfiles del ayuntamiento.
- ✓ Incorporará enlaces con otros sitios web del Ayuntamiento y con servicios ofrecidos por terceros
- ✓ Permitirá la consulta y descarga desde todas las secciones, menús, submenús y elementos de documentos en diferentes formatos y elementos multimedia.
- ✓ Garantizar la correcta emisión en directo a través de la página web de los plenos municipales o de aquellos actos que así lo requieran.

2.5.- Requisitos técnicos

Diseño. Los aspectos gráficos y de diseño del portal web serán coordinados con el equipo encargado del diseño de la imagen corporativa del Ayuntamiento, quién validará cualquier modificación o nuevas funcionalidades sobre la estructura base que el licitador ha presentado en la oferta

Accesibilidad. 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: Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari, Chrome 3

Diseño responsive. El portal deberá ser compatible en su navegación, visualización y funcionalidades con dispositivos portátiles, móviles y teléfonos de última generación

3. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Se prestará mantenimiento y soporte a todos los servicios que preste el adjudicatario conforme al presente pliego.

El adjudicatario 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. El adjudicatario deberá dar respuesta tan pronto le sea posible. En caso de estar dentro del horario de incidencias técnicas críticas, y no haber sido posible contactar con el adjudicatario, éste deberá devolver la llamada de modo urgente.

Tipos de mantenimiento:



3.1.-Mantenimiento adaptativo: El mantenimiento adaptativo será asumido por el servicio técnico del contratista, y consistirá en realizar los cambios que sean necesarios en el Sistema de Gestión de Contenidos para adaptarlo a nuevos requisitos tecnológicos, así como a cualquier cambio legislativo o de organización interna del Ayuntamiento. Su propósito será mantener el Sistema de Gestión de Contenidos siempre actualizado frente a cambios de naturaleza externa.

El mantenimiento adaptativo incluirá específicamente 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 o plantillas para adaptarse a los cambios legislativos, ya sea a iniciativa del adjudicatario 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 Iruña de Oca para su verificación. No se realizará ninguna actuación sin la aprobación previa de los servicios técnicos municipales.

3.2.-Mantenimiento correctivo. - El mantenimiento correctivo será asumido por el adjudicatario, durante todo el periodo de vigencia del contrato.

Este tipo de mantenimiento tratará la corrección de las distintas anomalías en el funcionamiento del Sistema de Gestión de Contenidos, así como de las consultas que se realicen por parte de los usuarios, cuando éstas se presenten, y no de una forma planificada.

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.

3.3.- Se definen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicios
Niveles de criticidad de las incidencias

- Incidencias de criticidad alta:
 - o Parada total del Sistema de Gestión de Contenidos.
 - o Mal funcionamiento del Sistema de Gestión de Contenidos que impida la actualización de los contenidos o la descarga de los documentos.

Se estima un tiempo máximo de resolución de 4 horas laborables para una incidencia de criticidad alta.

- Incidencias de criticidad media: se manifiestan de alguna o varias de las maneras siguientes:
 - o Error en el funcionamiento de alguna de las opciones de los menús del Sistema de Gestión de los Contenidos, que no impida la actualización de los contenidos o la descarga de documentos.
 - o Consultas de los usuarios.

Se exigen los siguientes tiempos de respuesta y resolución:

- Tiempo máximo de respuesta: 1 hora. -
- Tiempo máximo de resolución: 2 días laborables

- Incidencias de criticidad baja: serán aquellas solicitudes de mantenimiento adaptativo planificadas y acordadas con los servicios municipales.



IRUÑA OKAKO
Udala
Ayuntamiento
DE IRUÑA DE OCA

Se exigen los siguientes tiempos de respuesta y resolución:

- Tiempo máximo de respuesta: 1 hora.
- Tiempo de resolución: el acordado con los servicios municipales.

Se considera el tiempo de respuesta al tiempo transcurrido desde la comunicación de una incidencia al contratista hasta la asignación de la misma a un técnico especialista.

Se considera el tiempo de resolución al tiempo transcurrido desde la comunicación de una incidencia al contratista hasta la resolución de la misma.

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

El no cumplimiento por parte del 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 penalización económica o resolución del contrato.

La cuantía de las penalizaciones por incumplimiento en el nivel de servicios será proporcional a la gravedad de la incidencia, según la tabla siguiente:

Nivel de criticidad Penalización por incumplimiento del nivel de servicios

Incidencias de criticidad alta 1,5 % del precio del contrato.

Incidencias de criticidad media 1 % del precio del contrato

Incidencias de criticidad baja 0,5 % del precio del contrato

4. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS TRABAJOS

El Ayuntamiento de Iruña de Oca, a través del responsable 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 pantallas exteriores de información municipal deberán ser validados por el responsable designado por el Ayuntamiento de Iruña de Oca.

El adjudicatario designará un interlocutor único que estará en contacto permanente con el Ayuntamiento de Iruña de Oca y que se responsabilizará de la comunicación y de la correcta prestación de los servicios. Asimismo, el adjudicatario nombrará un responsable técnico que será el interlocutor con el responsable designado por el 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 Iruña de Oca designará un responsable a través del cual se canalizarán las comunicaciones con el adjudicatario.

5.- MODIFICACION

Quando 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 del 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, el adjudicatario deberá disponer de los medios materiales y personales necesarios para una adecuada prestación del servicio.

El adjudicatario 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.

El licitador expondrá la metodología a utilizar para el desarrollo de los trabajos, en función de los objetivos que se pretenden conseguir en las distintas áreas digitales (web) y según las actuaciones administrativas y la política de actuaciones propuestas.

7- FUNCIONES O TRABAJOS A REALIZAR

Además de las funciones descritas en el apartado 3 del Pliego de Condiciones Técnicas:

- Informar y asesorar al Ayuntamiento. Apoyo al Ayuntamiento 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.
- Gestión y programación de los tótems propiedad del Ayuntamiento.



8.- TAREAS ESPECIFICAS DE LA PAGINA WEB DEL JARDIN BOTANICO.

- Además de las tareas generales, este servicio comprende también:
- Creación de entradas diarias, específicas para eventos, para personas con discapacidad, para escuelas, colegios, reserva de bodas, etc..
 - Devoluciones importes de incidencias que puedan surgir con los usuarios.
 - Publicaciones de blog 2 semanales.
 - Publicaciones agenda 20-30 hasta 20 publicaciones con galería de fotos.
 - Maquetación publicaciones.
 - Alta disponibilidad de la página con soporte telefónico en remoto y por correo electrónico durante el horario indicado por el Ayuntamiento.

9.- APORTACION MUNICIPAL

El adjudicatario 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

El adjudicatario 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 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.

El adjudicatario, 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 al adjudicatario para que realice la carga de todo el conocimiento y documentación generada en los servidores del Ayuntamiento.

El 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, el adjudicatario 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



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegotza.araba.eus/irunadeoca/validacionDoc/?entidad=IRUNA>
i0144708b009120a23b07ea0fd060737U



IRUÑA OKAKO
Udala
Ayuntamiento
DE IRUÑA DE OCA

resolverlos.
Una vez finalizado el contrato, el adjudicatario 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.

