Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritza
Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa

interreg POCTEFA TRANSFERMUGI

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA ELABORACIÓN LA NUEVA WEB MUGI

EXPEDIENTE: E3/2026/02

ÍNDICE

1. CONTEXTO DEL CONSORCIO AUTORIDAD TERRITORIAL DEL TRANSPORTE DE GIPUZKOA. 4

2. OBJETO DEL CONTRATO 4

3. ALCANCE DE LOS TRABAJOS 6

a) Estructura de la web 7

b) Integración con sistemas existentes 8

4. REQUISITOS DE INTEGRACIÓN 11

5. REQUISITOS FUNCIONALES 12

La web deberá disponer como mínimo de: 12

6. GESTOR DE CONTENIDOS 13

7. ACCESIBILIDAD 13

8. DISEÑO 14

9. RENDIMIENTO 14

10. SEGURIDAD 15

11. SEO 15

12. IDIOMAS 16

13. ANALÍTICA 16

14. FORMACIÓN 16

15. DOCUMENTACIÓN 17

16. GARANTÍA 17

17. MANTENIMIENTO ..... ¡Error! Marcador no definido.

18. ENTREGABLES 18

19. CRITERIOS DE CALIDAD 19

20. REQUISITOS QUE DEBEN REUNIR LOS LICITADORES 19

21. EQUIPO HUMANO 19

22. RELACIONES ENTRE EL ADJUDICATARIO Y LA AUTORIDAD TERRITORIAL DEL TRANSPORTE DE GIPUZKOA 20

23. DOCUMENTACIÓN 21

24. DATOS Y CONFIDENCIALIDAD 21

1. CONTEXTO DEL CONSORCIO AUTORIDAD TERRITORIAL DEL TRANSPORTE DE GIPUZKOA.

El Consorcio Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa, en adelante ATTG, tiene como objetivo integrar todo el territorio de Gipuzkoa mediante un sistema de transporte sostenible.

La ATTG está formada por el Gobierno Vasco, Diputación foral de Gipuzkoa y Ayuntamientos de Donostia, Irun, Errenteria, Eibar, Zarautz, Arrasate, Hernani, Lasarte-Oria, Oiartzun, Oñati y Tolosa

La ATTG lideró el proyecto de Integración Tarifaria de Gipuzkoa, Sistema MUGI, implantado con éxito en Gipuzkoa a partir del 4 de marzo de 2013 y se encuentra actualmente inmersa en la digitalización completa del sistema de ticketing bajo el concepto ABT.

Esta progresiva digitalización busca dar cada vez más accesibilidad al TP para todo tipo de personas usuarias. El servicio completamente digital hace que el sistema MUGI esté al alcance de usuarios fuera del territorio, que tendrán todo lo que necesiten para acceder al TP gipuzkoano en su propio bolsillo, en su teléfono móvil.

Los trabajos previos abordados dentro de Transfermugi, como han sido la introducción de la IA para la mejora multilenguaje de la atención al usuario como el estudio para la progresión de la interoperabilidad entre fronteras, modos y pagos, buscan este objetivo, y el presente contrato será el siguiente paso para ello.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Sin perjuicio de lo que se detalle en el apartado 3 del presente Pliego, constituye el objeto del contrato el diseño, modernización, desarrollo, implantación, puesta en producción y mantenimiento de la nueva página web MUGI para que pueda incorporar las nuevas herramientas disponibles para un servicio más directo, personalizado, en tiempo real y multi-idiomas para que pueda dar respuesta a la cada vez más diversidad de origen de los usuarios MUGI. La movilidad en Gipuzkoa ya traspasa fronteras territoriales, y por ello la ATTG se encuentra inmersa en la consecución de diversas interoperabilidades interterritoriales, tanto a nivel nacional como internacional, buscando dar respuesta a la demanda interregional de la zona fronteriza con Francia.

Asimismo, la información suministrada debe responder a necesidades cada vez más cambiantes, a oferta más flexible y a una inmediatez informativa sin precedentes.

Lo que se pretende con este pliego es comenzar a conformar la estructura del ecosistema informativo de MUGI para dar respuesta a estas necesidades e incorporar las nuevas herramientas desarrolladas, alguna dentro de este proyecto TRANSFERMUGI, de la forma más optimizada posible.

La nueva web deberá constituir el canal principal de información pública, ofreciendo una imagen moderna, accesible y adaptada a dispositivos móviles, así como servir de punto de acceso a distintos servicios digitales ya existentes mediante mecanismos de integración a un público interregional y multi idiomático.

El adjudicatario será responsable de todas las tareas necesarias para entregar una solución completamente operativa, incluyendo análisis funcional, diseño gráfico, desarrollo, integración, pruebas, migración de contenidos, formación y garantía.

El objeto de este pliego es definir las prescripciones técnicas que, junto con el Pliego de Cláusulas Económico-administrativas, regirán la contratación de los servicios profesionales para elaboración de dicha herramienta.

Los principales objetivos son:

- Desarrollo completo de una nueva página web con desarrollos acordes con los los criterios técnicos actuales (WORDPRESS) (la web actual se encuentra tecnológicamente obsoleta, JOOMLA).
- Renovación completa de la imagen siempre acorde con la estética de la tarjeta MUGI y los colores corporativos
- Mejora de la experiencia de usuario.
- Mejora del rendimiento previendo un incremento sustancial de usuarios
- Coordinación con las nuevas APPs MUGIVIRTUAL
- Integración transparente con servicios digitales ya existentes.
- Reducir costes de mantenimiento.
- Mantener los contenidos y funcionalidades actualmente disponibles.
- Mejorar la seguridad, mantenibilidad y escalabilidad del sistema.
- Facilitar una gestión autónoma de contenidos por parte de la ATTG.
- Cumplir los requisitos de accesibilidad y normativa vigente.
- Basarse en una solución CMS moderna, consolidada y ampliamente implantada en el mercado.

- Facilitar futuras ampliaciones e integraciones con otros servicios digitales.
- Minimizar dependencias tecnológicas respecto a proveedores concretos.
- Incorporar herramientas básicas de analítica y medición de uso.
- Disponer de una estructura optimizada para posicionamiento en buscadores (SEO).
- Utilizar una arquitectura responsive adaptada a dispositivos móviles, tabletas y ordenadores.
- Multi-idioma: Euskara, Gastellano, Francés e inglés.

3. ALCANCE DE LOS TRABAJOS

El contrato comprenderá, como mínimo:

- Diseño funcional.
- Diseño gráfico.
- Arquitectura de información.
- Desarrollo Front-End.
- Desarrollo Back-End.
- Implantación del gestor de contenidos (CMS).
- Integración con sistemas externos.
- Migración de contenidos.
- Formación de administradores.
- Documentación técnica.
- Soporte durante la garantía.
- Mantenimiento correctivo.

a) Estructura de la web

La estructura definitiva se definirá durante el análisis funcional, contemplando inicialmente apartados como:

- Solicitud y renovación de tarjeta
- Recarga de tarjeta
- Ver movimientos
- Anulación de tarjeta
- Pedir cita
- Mi tarjeta
- ¿Qué es el sistema MUGI?
- Tarjetas y tarifas
- Preguntas frecuentes
- Contacto
- Actualidad

Y dentro de las mismas, los desplegables necesarios con toda la información que se considere (ver la web actual MUGI.EUS)

Estos son los apartados existentes en la actualidad. El adjudicatario tendrá que realizar un análisis previo junto con la dirección técnica del proyecto para decidir qué apartados mantener, qué nuevos apartados o funcionales incorporar. A tener muy en cuenta la entrada en funcionamiento de la versión virtual del sistema, MUGIVIRTUAL, que requerirá cambios en la web. En relación con MUGI Virtual, se prevé una nueva sección principalmente informativa, con contenidos estáticos, preguntas frecuentes y enlaces al portal y parte privada que se está desarrollando.

Se prevé incorporar una nueva sección destinada a:

- Información sobre MUGI Virtual.
- Preguntas frecuentes.
- Manuales y tutoriales.
- Comunicaciones relacionadas con la implantación del sistema.
- Acceso a servicios y portales externos.

Inicialmente no se prevén desarrollos específicos dentro de esta sección más allá de contenidos informativos y enlaces.

En una primera aproximación, las secciones a eliminar serían las siguientes:

- MUGI Zaitez
- No pierdas tu transporte
- Galería
- Mugiklub
- Enlaces y accesos que actualmente no están operativos (RRSS, contenidos obsoletos, etc.)

Se considera necesario mantener los contenidos existentes, incluyendo el histórico de noticias y publicaciones, imágenes, documentos asociados, fechas de publicación y, siempre que sea posible, los enlaces internos.

Objetivo: preservar el archivo histórico de comunicaciones de la ATTG y evitar pérdidas de información o posicionamiento.

b) Integración con sistemas existentes

Uno de los objetivos principales consiste en integrar la nueva web con diversos sistemas ya existentes.

La nueva web no sustituirá dichos sistemas sino que actuará como punto central de acceso.

Como mínimo deberán integrarse los siguientes servicios:

- **Área privada de usuarios**

La web deberá incorporar acceso al área privada ya existente.

Características:

  - Sistema existente.
  - No forma parte del objeto del contrato.
  - Acceso mediante doble autenticación (MFA).
  - Gestión de usuarios existente.

- Gestión de permisos existente.
- Gestión documental existente.
- Servicios existentes.

El adjudicatario deberá integrar el acceso manteniendo la experiencia de usuario más transparente posible.

La integración podrá realizarse mediante lo que necesiten los módulos actuales, que podrían ser:

- SSO (Single Sign-On), si la plataforma lo permite.
- OAuth2.
- OpenID Connect.
- SAML 2.0.
- API REST.
- Otros mecanismos compatibles.

La solución definitiva será acordada con el responsable técnico de la Administración.

- **Plataforma de anulación de tarjetas**

Existe actualmente una plataforma independiente para la gestión de bloqueo o anulación de tarjetas.

La nueva web deberá incorporar el acceso a este servicio.

La integración podrá realizarse mediante:

- API.
- Enlace seguro.
- Iframe (únicamente si es autorizado).
- Redirección autenticada.

- **CHATBOT Y servicio whatsapp CAU con IA**

Actualmente se está realizando unos desarrollos de elaboración de chatbot y servicio whatsapp para la atención al usuario. Este servicio en chatbot y whatsapp con IA y lenguaje natural, se nutre tanto de información GTFS de la oferta del transporte público existente, así como de la información de la web actual, por lo que el desarrollador de la web tendrá que relizar las labores de coordinación y adaptación correspondientes para que este

servicio de CAU mediante IA no se vea penalizado y pueda seguir nutriéndose de la información general presente en la web. En términos generales se habrá de tener en cuenta el:

- Mantenimiento en la medida de lo posible de las URLs actuales y el índice. Ejemplo: index.php/{es,eu}/... Esto no afecta solo a este requisito si no a cualquier usuario de la web actual.

- Mantenimiento en la medida de lo posible de algunas palabras clave en las webs de FAQs y Tarifas.

- Mantenimiento en la medida de lo posible de las etiquetas CSS y HTML. Ejemplos: <ul class="showhide">→<li>→<h3>(question) + (answer) , <table class="tarifas"> y <article class="item">→ . Esto es relevante para el procesado de algunas partes concretas de la web,

- Mantenimiento del contenido de las noticias. Actualmente las noticias se extraen del índice de noticias paginado, y se cruzan con el contenido real a partir de la cabecera que aparece en ambos lados. También sería importante mantener las fechas en el formato, de forma que se puedan recuperar el orden de las noticias y priorizarlas.

En todo caso, previo comienzo del diseño, se mantendrán reuniones conjuntas con la empresa responsable de este módulo para coordinar la migración del diseño.

- **Planificador**

La web actual ya integra un planificador de rutas, que se tendrá que integrar en la nueva web. Esta integración será responsabilidad del adjudicatario, para que este módulo siga funcionando de manera adecuada. Se priorizará la reutilización o integración del desarrollo actualmente existente siempre que ello resulte técnica, funcional y económicamente viable.

- **Líneas y paradas**

También existe un módulo de líneas y paradas, donde se da información de toda la oferta de TP de Gipuzkoa y que tendrá que actualizarse e incorporarse también a la nueva web.

- **Puntos de recarga**

Otro de los módulos informa sobre los puntos de recarga físicos MUGI a elección del usuario o según geolocalización, que debe estar contínuamente actualizada y que se tendrá que incorporar a la nueva web.

- **Otros servicios existentes**

La nueva web deberá poder integrarse con otros servicios ya desarrollados, entre ellos:

  - Solicitudes.
  - Formularios electrónicos.
  - Consulta de expedientes.
  - Incidencias.
  - Pago de servicios.
  - Atención al ciudadano.
  - Gestión documental.
  - Consulta de saldo.
  - Recarga.
  - Servicios asociados al transporte.
  - Cualquier otro servicio futuro.

La arquitectura deberá ser modular para facilitar nuevas integraciones.

- **Información dinámica**
  - Noticias.
  - Avisos.
  - Actualidad.

4. REQUISITOS DE INTEGRACIÓN

El adjudicatario deberá desarrollar todos los conectores necesarios.

Las integraciones deberán permitir:

- Consumo de APIs REST.
- APIs SOAP cuando existan.

- OAuth2.
- OpenID Connect.
- SAML.
- JWT.
- JSON XML.
- HTTPS/TLS.
- Webhooks.
- Servicios de autenticación.

El adjudicatario deberá colaborar con los proveedores actuales de cada plataforma y será su responsabilidad la proactividad, la iniciativa, coordinación, gestión, convocatoria de reuniones, gestión documental, control de check-list, to do lists, establecimiento de plazos y todo lo que sea necesario hacia estos terceros para la buena consecución del proyecto en tiempo y forma.

5. REQUISITOS FUNCIONALES

La web deberá disponer como mínimo de:

- Buscador.
- Gestor documental.
- Noticias.
- Agenda.
- Formularios.
- Descargas.
- Avisos.
- Banner configurable.
- Buscador avanzado.
- Galería multimedia.

- Vídeos.
- Integración con redes sociales.
- Suscripción a boletines.
- RSS.
- Mapa web.
- Multilenguaje.

6. GESTOR DE CONTENIDOS

Se implantará un CMS de amplia implantación.

Deberá permitir:

- Edición sencilla.
- Gestión de usuarios.
- Versionado.
- Flujo de aprobación.
- Programación de publicaciones.
- Gestión multimedia.
- SEO.
- Auditoría de cambios.

No se admitirán desarrollos propietarios que dificulten futuras evoluciones. Se admitirán sólo propuestas que ofrezcan independencia tecnológica, escalabilidad, fácil integración con futuros nuevos módulos o evoluciones, estandarización y fácil mantenimiento correctivo y evolutivo.

7. ACCESIBILIDAD

La solución deberá cumplir íntegramente:

- UNE-EN 301 549 vigente.
- WCAG 2.2 nivel AA.
- Real Decreto 1112/2018.

El adjudicatario realizará auditorías de accesibilidad.

8. DISEÑO

El diseño deberá ser:

- Responsive.
- Mobile First.
- Moderno.
- Accesible.
- Coherente con la identidad corporativa.
- Personalizable.

Se entregarán propuestas gráficas antes del desarrollo.

9. RENDIMIENTO

La solución deberá cumplir:

- Optimización de imágenes.
- Lazy loading.
- Caché.
- Optimización de CSS y JavaScript.
- CDN si procede.

Se buscará obtener puntuaciones superiores a 90/100 en Google Lighthouse.

10. SEGURIDAD

La solución deberá cumplir el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y aplicar las recomendaciones de OWASP.

Entre otras:

- HTTPS.
- Protección XSS.
- Protección CSRF.
- Protección SQL Injection.
- Gestión segura de sesiones.
- Registro de auditoría.
- Copias de seguridad.
- Gestión de permisos.

11. SEO

La web deberá incorporar:

- URLs amigables.
- Sitemap XML.
- Robots.
- Metadatos.
- Datos estructurados.
- Canonical.
- Open Graph.

12. IDIOMAS

Como mínimo:

- Castellano.
- Euskera.
- Inglés
- Francés

La migración debería respetar la situación lingüística actual de los contenidos existentes, trasladando cada contenido en los idiomas en los que se encuentre disponible en la web actual.

Asimismo, la nueva plataforma debe permitir incorporar, modificar y ampliar contenidos en cualquiera de los idiomas soportados de forma sencilla y autónoma por parte de la ATTG.

13. ANALÍTICA

Integración con:

- Google Analytics 4 (o la herramienta que determine la Administración).
- Google Tag Manager.
- Matomo, si fuera requerido.

14. FORMACIÓN

Se impartirá formación a la técnico responsable de comunicación de la ATTG para su manejo y mantenimiento de la forma más autónoma posible. El equipo interno de la ATTG deberá ser capaz de gestionar internamente la creación, actualización y organización de información, por lo que tanto las herramientas como la formación deberá ser adecuada y suficiente para ello.

La nueva plataforma debería permitir:

- Gestión autónoma de páginas, contenidos, noticias, categorías, menús, documentos, imágenes, banners y otros elementos de la web.

- Modificación de la estructura de navegación y creación de nuevas secciones sin necesidad de desarrollos adicionales.

Se considera importante que la tecnología utilizada esté ampliamente implantada en el mercado, cuente con soporte y evolución garantizados y minimice la dependencia respecto a un proveedor concreto.

Asimismo, la nueva web debe incorporar una arquitectura de información y una estructura de navegación optimizadas desde el primer momento, de forma que la ATTG no tenga que abordar posteriormente trabajos de reorganización estructural.

15. DOCUMENTACIÓN

El adjudicatario entregará:

- Diseño funcional.
- Diseño técnico.
- Arquitectura.
- Manual de administración.
- Manual de usuario.
- Inventario de APIs.
- Inventario de integraciones.
- Código fuente.
- Documentación de despliegue.
- Manuales técnicos completos.

16. GARANTÍA

Garantía mínima de doce meses desde la recepción.

Incluyendo:

- Corrección de errores y aseguramiento de eficiencia en el funcionamiento y la integración.
- Soporte.
- Actualizaciones de seguridad.
- Asistencia técnica.

17. ASISTENCIA TÉCNICA Y CONSULTORÍA PARA SU GESTIÓN

El licitante ofertará para los meses indicados una asistencia técnica y consultoría para el equipo de la ATTG a demanda, para poder llevar a cabo una buena gestión de la web, correcciones y errores que pudieran darse en el manejo de la misma.

18. ENTREGABLES

El adjudicatario entregará:

- Análisis funcional.
- Diseño UX/UI.
- Prototipo navegable.
- Desarrollo completo.
- Integraciones.
- Plan de pruebas.
- Informe de accesibilidad.
- Informe de seguridad.
- Formación.
- Documentación.
- Código fuente.
- Manuales.

- Acta de puesta en producción.

19. CRITERIOS DE CALIDAD

La solución deberá garantizar:

- Escalabilidad.
- Modularidad.
- Mantenibilidad.
- Seguridad.
- Disponibilidad.
- Alto rendimiento.
- Facilidad de uso.
- Cumplimiento normativo.

20. REQUISITOS QUE DEBEN REUNIR LOS LICITADORES

Para participar en la licitación, quienes se presenten habrán de acreditar haber hecho al menos cinco trabajos de estas características y envergadura.

Los licitadores deberán ofertar un equipo con experiencia en trabajos similares, suficientemente coordinado, y dispuesto para comenzar los trabajos de inmediato a partir de la firma del contrato. El personal del equipo dispondrá de los medios necesarios para realizar adecuadamente su función.

21. EQUIPO HUMANO

Deberá aportarse equipo multidisciplinar que abarque el conocimiento de todos los ámbitos objeto del contrato,

La empresa contratista debe cumplir durante la ejecución del contrato las concretas condiciones especiales de ejecución en materia de inserción socio-laboral, de igualdad de mujeres y hombres, de calidad de empleo y derechos laborales básicos, y de seguridad y salud laboral establecidas en las correspondientes cláusulas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

22. RELACIONES ENTRE EL ADJUDICATARIO Y LA AUTORIDAD TERRITORIAL DEL TRANSPORTE DE GIPUZKOA

La ATTG ejercerá las funciones de Dirección Técnica del presente contrato a cuyas órdenes se dispondrá el equipo destinado a la ejecución del trabajo. Todo el equipo del consultor dependerá del Director del Proyecto, quien informará directamente y cuantas veces sea requerido al director técnico.

A petición de la Dirección Técnica, o sugerencia del adjudicatario, se celebrarán reuniones referentes al desarrollo y marcha de los trabajos, siempre que se considere necesario. Los técnicos de la empresa adjudicataria se reunirán con las personas que designe la dirección técnica. La empresa adjudicataria se encargará de la convocatoria y elaboración material de las actas de dichas reuniones.

Los servicios a prestar a la dirección técnica son los que se regulan en el presente pliego.

El adjudicatario dará cuenta a la dirección técnica de los avances en el desarrollo de la página web, y una vez desarrollado éste con el visto bueno del responsable del contrato, aportará la formación requerida al equipo que indique la ATTG para su gestión más sencilla e inmediata. Posteriormente, y en momentos de uso de la herramienta (no es una herramienta que se prevea usar de forma continuada, sino que en uno o dos momentos durante el año natural) estará disponible para asistir y realizar labores de consultoría al equipo de la ATTG para resolver cualquier duda o incidencia que pudiera surgir en su uso.

El adjudicatario establecerá, de acuerdo con la Dirección Técnica, un archivo que contendrá los informes y actuaciones que se realicen.

Al objeto de mantener una perfecta coordinación con la Dirección Técnica, el contacto con éste será permanente, haciendo las observaciones que estime precisas, atendiendo a cuantas consultas puedan hacérsele o provocándolas a su propia iniciativa.

Si la Dirección Técnica observase la inadecuación de cualquiera de las personas que integran el equipo del adjudicatario, bien porque queda patente su falta de competencia, como porque no se adapte al funcionamiento del equipo, exigirá la sustitución por persona idónea, previa comunicación por escrito.

El adjudicatario realizará la sustitución en plazo no superior a 15 días.

Cualquier sustitución de personas o alteración de funciones o de número que se produzca a iniciativa del adjudicatario, deberá ser previamente autorizada por la dirección técnica Esta sustitución no podrá afectar a las figuras clave salvo que así lo solicite la ATTG.

23. DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación generada y realizada al amparo del presente contrato análisis, diseño, manuales, herramientas, informes, etc., será entregada a la ATTG. La propiedad de la misma corresponderá al ATTG en exclusiva.

El adjudicatario se compromete a poner a disposición de la dirección técnica a través de una web un repositorio de todos los documentos, informes y actuaciones generados al amparo del presente contrato.

El trabajo se desarrollará en dependencias o instalaciones de la empresa contratista. Al finalizar el contrato, toda la documentación será trasladada al ATTG por cuenta de la empresa adjudicataria, no pudiendo ésta conservar ningún tipo de documentación, soporte informático, etc. relacionado con este tema.

24. DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario quedará expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, sólo se podrá utilizar con el único objeto de cumplir con las obligaciones del contrato y, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en el este Pliego.

Asimismo, se compromete a no copiar, transcribir o difundir por cualquier medio la información confidencial, fuera del entorno de su compañía. Y a destruir o devolver toda información relativa a este contrato, al ATTG una vez finalizado el estudio sin conservar copia alguna de ninguna naturaleza (papel o formato electrónico).

Asimismo, se compromete a que todos los datos facilitados por la ATTG ni la información de ellos obtenida podrá utilizarla para futuros trabajos, ni contratos ni estudios.