kontsumoBIDE

Pliego de prescripciones técnicas del contrato administrativo de servicios de programación para la reestructuración del portal de Kontsumobide

1.- INTRODUCCIÓN

En el presente documento se especifican las instrucciones de carácter técnico que han de regir la ejecución de la prestación del contrato del servicio de actualización y modernización del portal de Kontsumobide, de conformidad con los requisitos que para los contratos de servicios establece la Ley de Contratos del Sector Público.

2.- ESTRATEGIA

Partimos de una serie de contextos sobre los que sustentar la licitación que se tramita. Por un lado, la crisis sanitaria de la Covid-19 y su impacto, así como las consecuencias socioeconómicas de la invasión de Rusia en Ucrania, que han visibilizado una vez más el papel transversal y estratégico que ocupan las políticas de consumo para defender derechos en ámbitos muy diversos de las vidas de las personas. Y por otro lado, la entrada en vigor del nuevo Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias en 2023, que constituye un hito en general y en particular para Kontsumobide, viendo el instituto reforzada su labor como servicio público.

En cuanto a sus objetivos, Kontsumobide considera imprescindible, para diseñar e implementar políticas públicas de protección a las personas consumidoras, que la ciudadanía tenga información suficiente y actualizada sobre sus derechos y obligaciones. En ese sentido, el instituto busca difundir información de calidad, accesible y clara a todas las personas consumidoras vascas, y la página web del instituto es uno de los principales recursos para ello.

En este sentido, la realidad social ha cambiado notablemente esta última década, siendo cada vez más las personas usuarias de las nuevas tecnologías y con perfiles muy diversos en cuanto a edad, procedencia, situación económica, etc. Asimismo, los diferentes estudios que ha realizado el propio instituto sobre el comportamiento de la persona consumidora vasca y su conocimiento de Kontsumobide han permitido detectar necesidades de mejora en la eficacia de la comunicación de la institución para llegar a su público destinatario: la ciudadanía vasca en toda su diversidad.

Tanto los nuevos hábitos de navegación y uso de internet desde diferentes dispositivos, como esta focalización en la ciudadanía como destinataria de los servicios de

Kontsumobide se traduce en una necesidad de actualización y reforma en profundidad de la estructura de su portal.

La página web de Kontsumobide ha sufrido, como es habitual, desde la puesta en marcha, continuos cambios que hacen necesaria su adecuación: un visor de vídeo, enlaces a redes sociales, una nueva sección de consejos, podcast y otros elementos audiovisuales, nuevas exigencias en transparencia y protección de datos etc.

Con este objetivo de remodelación y previo a la presente licitación se han desarrollado dos fases previas:

Fase 1. El análisis del portal existente y una reflexión sobre la pertinencia de sus contenidos actuales, así como su tratamiento y disposición en el mapa de navegación de cada uno de ellos.

Fase 2. El diseño de la arquitectura del nuevo portal de Kontsumobide, la reordenación de secciones y menús, y, en consecuencia, definición de las nuevas plantillas y páginas tipo necesarias.

El objeto de la presente licitación es la construcción del portal de Kontsumobide para lo que se deberá partir de los materiales elaborados en las dos anteriores fases.

3.- OBJETO

Como ya se ha señalado el objeto de la presente licitación es la contratación de una empresa de servicios que desarrolle y construya el nuevo portal web de Kontsumobide partiendo de los resultados obtenidos en las fases 1 y 2 que se adjuntan como anexos a los presente pliegos técnicos. Una vez adjudicado el contrato se facilitarán los wireframes correspondientes (provisionalmente se facilitan algunos ejemplos en el anexo V) y un fichero FIGMA con el prototipo del nuevo portal a construir.

La empresa deberá finalizar el proceso de renovación del portal de Kontsumobide en un plazo que no podrá superar el 31 de marzo de 2024.

A pesar de que las características conceptuales del portal vienen definidas por las fases 1 y 2 del proyecto, conviene recordar los objetivos principales del portal de Kontsumobide:

1. Es una herramienta de gestión e información al servicio de la ciudadanía, mediante la cual la ciudadanía puede presentar reclamaciones, quejas y sugerencias, realizar consultas, inscribirse, adquirir hojas de reclamaciones, etc.
2. Se trata de una herramienta formativa que ofrece contenidos que las personas consumidoras pueden consumir a su conveniencia en soledad e insertos en los programas formativos de Kontsumobide. También es un apoyo a los programas formativos dirigidos a diferentes grupos de interés.
3. Es una herramienta de comunicación que debe ser capaz de despertar el interés en sus públicos objetivo, informar, formar y en última instancia, fidelizar.

4.-CONTENIDOS

La empresa adjudicataria deberá encargarse de la actualización y renovación del actual portal de Kontsumobide. Será de su responsabilidad la migración de los contenidos existentes cuando así se indique, o la incorporación de los nuevos contenidos que serán suministrados por Kontsumobide. La empresa adjudicataria no se encargará del cambio de contenidos existentes. Si hubiese contenidos con estilos internos en la propia página, estos serán actualizados por Kontsumobide.

Es importante que la empresa adjudicataria esté en contacto permanente con el equipo de la Unidad de Planificación, Estudios, Formación e Información de Kontsumobide y con la empresa que ha desarrollado las fases 1 y 2 (cuando sea necesario).

Todos los diseños que realice la empresa adjudicataria deberán tener un diseño adaptable (*responsive design*) ajustándose el diseño a diferentes dispositivos y resoluciones.

Además, todas las páginas, contenidos y diseños deberán cumplir los siguientes puntos:

1.- Adecuación al Decreto 108/2004, de 8 de junio, del Modelo de Presencia de la Administración Pública de la CAE en Internet https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2004/07/0403888a.pdf

   La empresa adjudicataria deberá realizar la maquetación y desarrollo en el entorno proporcionado por las herramientas comunes de euskadi.eus establecidas en el citado Decreto, así como adecuarse a los libros de estilo y pautas establecidas por la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales http://www.euskadi.eus/webzerbitzua

2.- Accesibilidad y adecuación al Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles

del sector público https://www.boe.es/buscar/pdf/2018/BOE-A-2018-12699-consolidado.pdf

La Norma Europea EN 301 549 http://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/01.01.02_60/en_301549v010102p.pdf "Requisitos de accesibilidad adecuados para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa", que ya sido adoptada por UNE en España, establece los requisitos funcionales que garantizarán que los productos y servicios TIC sean accesibles para todas las personas; desde teléfonos móviles hasta ordenadores, pasando por páginas web.

Del mismo modo, el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, establece que todos los contenidos, páginas, documentos y/o aplicaciones deberán cumplir con las Pautas de Accesibilidad de Contenidos Web 2.0 (WCAG 2.1) establecidas por la WAI https://www.w3.org/WAI/ (Web Accessibility Initiative) a nivel AA.

En los siguientes puntos se detallan los trabajos y contenidos a realizar por la empresa adjudicataria.

La Unidad de Planificación, Estudios, Formación e Información de Kontsumobide corregirá las propuestas tantas veces como sea necesario.

La metodología de trabajo incluye:

- Contacto directo con los responsables de los recursos para recabar información, imágenes, vídeos y toda la documentación que sea necesaria.

- Creación de los recursos aprobados, nuevas secciones, construcción de los menús aprobados, etc.

Las tareas a realizar dependerán del tipo de recurso, pero deberán cumplir las siguientes directrices:

- Programación SEO. Deberá seguir los parámetros de construcción y programación obtenidos en la segunda fase con criterios de accesibilidad y SEO,

- Diseño y creación siguiendo las pautas de accesibilidad de manera que los nuevos contenidos cumplan al menos con el nivel de conformidad AA de la WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines 2.1). Deberán ajustarse a los

parámetros y modelos obtenidos en la segunda fase.

- Deberán asesorar y proponer mejoras que en el transcurso del desarrollo del proyecto sean necesaria para la mejor consecución de los objetivos citados.

5.- BOLSA DE HORAS DE GARANTÍA

La empresa adjudicataria deberá contemplar un mínimo de horas para garantizar el buen funcionamiento del nuevo portal una vez implementado. Esta garantía deberá estar vigente por lo menos hasta un año después de la fecha de implementación del proyecto. Esta garantía se hará efectiva a petición de Kontsumobide, siempre dentro de las condiciones y el marco contractual definido en la presente licitación.

6.- CONDICIONANTES TECNOLÓGICOS

La tecnología que se plantee deberá cumplir:

- Con los estándares y condicionantes tecnológicos del Gobierno Vasco (siendo de referencia el Documento de Estándares Tecnológicos de Gobierno Vasco, publicado en: http://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/informatica-telecomunicaciones/inicio/).
- Se facilitarán las pautas SEO pertinentes, no obstante, se valorarán las aportaciones de la licitadora.
- Las pautas de accesibilidad de manera que se cumpla al menos con el nivel de conformidad AA de la WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines 2.1).

El entorno tecnológico de referencia será el establecido en los estándares del Gobierno Vasco junto con los específicos del OOAA de Kontsumobide. Se deberán aplicar por tanto aquellos que se consideren necesarios para la ejecución del servicio, conforme a las características específicas de cada una de las aplicaciones incluidas en el alcance del presente pliego de prescripciones técnicas.

La empresa adjudicataria se compromete a adoptar y soportar en todo momento cualquier modificación o adaptación del entorno tecnológico establecido por el Gobierno Vasco e incluido dentro de sus estándares, así como todas aquellas otras actualizaciones específicas impuestas por el Departamento.

Existen un conjunto de utilidades y sistemas horizontales de uso corporativo que dan solución tecnológica a distintos ámbitos funcionales de uso común, que se citan a continuación, y que el proyecto objeto de contratación deberá contemplar según sus necesidades.

En este caso concreto para la publicación de contenidos y aplicaciones en internet, deberá seguirse la normativa corporativa, así como las herramientas de soporte al modelo de presencia en internet:

- Herramientas de gestión de contenidos, portales, ejes de catalogación y buscador: PLATEA-Internet. Gestionan la creación, publicación y mantenimiento de contenidos en los portales de internet administrados por Gobierno Vasco, y su catalogación en ejes homogéneos que faciliten su búsqueda. Facilita igualmente los mecanismos para la integración de las aplicaciones en la propia infraestructura de portales.

Escenario tecnológico

- Servidor web:
  - ➢ Apache 2.4
- Infraestructura para la Gestión de contenidos y portales (PLATEA-Internet):
  - ➢ Hadoop HDFS 2.7.3 o superior
  - ➢ OpenDeploy 8
  - ➢ Autonomy IDOL 10
- Documentación y trabajo en grupo:
  - ➢ SharePoint Portal Server

7-. CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA

- Todos los sistemas desarrollados deberán soportar al menos los siguientes idiomas: euskera, castellano. La aplicación, las páginas, los textos, los mensajes de error/aviso y/o cualquier otro componente (tool-tip, textos en imagen...) dirigidos al/a la usuario/a final deberán estar al menos en ambos idiomas: euskera y castellano. La traducción de los textos es responsabilidad de Kontsumobide, sin embargo, la empresa se hará cargo de las etiquetas y menús.

- Navegadores. Se deberá garantizar que la aplicación pueda ser accesible desde navegadores actuales más utilizados (Edge, Firefox, Chrome, Opera, y Safari).

- Uso no sexista del lenguaje. Se prestará especial atención al enfoque de género en el uso de lenguaje.

8-. PRUEBAS DEL SISTEMA

Se establecen los siguientes tipos de prueba:

- **Pruebas de Accesibilidad**: Se validará el nivel de accesibilidad con la herramienta específica del observatorio de accesibilidad, proporcionada por el Ministerio de asuntos económicos y transformación digital. El resumen de resultados reflejados en este informe contiene datos ESTIMADOS. Es SIEMPRE necesaria una revisión manual experta complementando todos los requisitos de UNE-EN 301549:2022. El "Informe de Revisión de la Accesibilidad" se deberá realizar siguiendo los requisitos del artículo 17 del RD 1112/2018 para las revisiones de accesibilidad.

  Las incidencias o mejoras encontradas por dicha herramienta deberán ser subsanadas por la empresa adjudicataria.

- **Pruebas en navegadores:** las pruebas del sistema deberán contemplar los ensayos necesarios para garantizar que el sistema se comporta correctamente en los navegadores más utilizados.

9-. IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Una vez finalizada la migración del portal, éste se pasa a un entorno de prestakuntza donde Kontsumobide realizará las pruebas de usuario para dar conformidad al nuevo portal y la empresa adjudicataria generará el informe de accesibilidad (el informe tiene que dar un mínimo de 9.3 sobre 10 para que sea dado por válido por parte de Kontsumobide).

Una vez validado el portal por Kontsumobide, se publicará en el entorno de Producción.

10-. GESTIÓN Y COORDINACIÓN

La empresa adjudicataria designará una persona responsable como encargada de la supervisión y gestión del proyecto para asegurar la calidad del trabajo que deberá estar disponible en el siguiente horario en días laborables:

De lunes a viernes de 08:00 a 15:00

Asimismo, asignará una persona sustituta para este puesto de forma que esté atendido todos los días laborables del año.

La empresa tendrá relación directa con la Unidad de Planificación, Estudios, Formación e Información de Kontsumobide y acudirá periódicamente a reuniones de seguimiento

del proyecto con el objetivo de asegurar la correcta marcha del portal. El número de reuniones no excederá de 20 reuniones y los gastos de personal y traslado correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

Además, la empresa adjudicataria deberá acudir a las sesiones de formación de las aplicaciones informáticas que sean necesarias para poder llevar a cabo las tareas encomendadas. Los gastos de personal y traslado por este motivo correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

Asimismo, la empresa llevará a cabo la dirección del proyecto, coordinará las tareas del portal y dará servicio ante cualquier duda o petición de Kontsumobide.

La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de proyecto en el que se indiquen los hitos mensuales y los indicadores de seguimiento. Dicho plan tendrá carácter contractual.

La empresa adjudicataria mensualmente entregará un informe de seguimiento del proyecto en el que figurará el desglose pormenorizado de las tareas realizadas y el nivel de adecuación del desarrollo del proyecto sobre lo inicialmente pactado. Todo retraso superior a una semana deberá ser justificado y motivado documentalmente y podrá dar lugar a un replanteo del proyecto si Kontsumobide así lo entiende necesario.

En caso de discrepancias en las eventuales incidencias en el desarrollo del proyecto será Kontsumobide quien interprete dichas discrepancias de manera motivada.

11.- OTRAS CONDICIONES DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria, en los trabajos a llevar a cabo que son objeto del contrato, deberá ofrecer garantías de disponibilidad del personal que conformará el equipo destinado específicamente al contrato y la capacidad de respuesta adecuada a la planificación establecida en los trabajos y servicios a prestar. Ya se ha indicado que la empresa deberá presentar un plan de trabajo y organización del personal. Asimismo, se deberá presentar un plan temporal de ejecución que incluya las horas de trabajo previstas y el personal que desarrollará el mismo, especificando según los contenidos del punto 2 del pliego de bases técnicas.

El portal web de Kontsumobide, al igual que el resto de sitios web o portales dependientes de euskadi.eus, tienen el compromiso de garantizar el acceso universal, independientemente de las limitaciones técnicas, físicas, sensoriales o intelectuales de las personas que los consultan y del contexto de uso en que lo hacen. Por todo ello, la empresa adjudicataria deberá adaptar los contenidos del portal de Kontsumobide a las

Pautas de Accesibilidad de Contenidos Web 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines 2.1) establecidas por la WAI (Web Accessibility Initiative) del consorcio W3C (World Wide Web Consortium).
Información en: https://www.euskadi.eus/accesibilidad-euskadieus/web01-a2wz/es/

12.- CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL, USO Y COMERCIALIZACIÓN

La empresa adjudicataria acepta expresamente que la propiedad de todos los trabajos entregados elaborados al amparo del presente contrato corresponde al Kontsumobide, con exclusividad y a todos los efectos. Todos los productos y subproductos elaborados por la empresa adjudicataria como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Kontsumobide, quien podrá reproducirlos, modificarlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la empresa adjudicataria autor material de los trabajos.

La empresa adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudieran corresponderle.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento sin el consentimiento escrito del Kontsumobide.

13-. CARÁCTER PLURIANUAL DE CONTRATO Y PLAZOS.

Atendiendo al carácter plurianual del proyecto el 25% del proyecto se facturará a la firma del contrato, el 50% en la segunda semana de diciembre de 2023 y el 25% final a la finalización del contrato en el año 2024.

14-. PRESENTACIÓN DE OFERTAS.

Las empresas licitantes deberán presentar una memoria indicando:

- Herramientas informáticas que se asignarán al contrato.
- Lenguajes de programación previstos.
- Medios personales asignados al contrato, indicando los medios en exclusiva si los hubiese y aquellos que son compartidos.
- Horas asignadas al proyecto, así como los medios personales y las horas asignadas.
- Plazo de finalización del proyecto.
- Hitos intermedios de control y método de evaluación de cumplimiento.

15-. ANEXOS QUE COMPLEMENTAN ESTOS PLIEGOS

- Anexo I Organigrama web Kontsumobide
- Anexo II Funcionalidad plantillas web Kontsumobide
- Anexo III Listado plantillas web Kontsumobide
- Anexo IV Contenido organigrama web Kontsumobide
- Anexo V Wireframes y resultados de la fase 1 y 2 mencionada en este pliego

Vitoria-Gasteiz, 30 de mayo de 2023.

Izp/ Fdo: Ibon Rodríguez Larrínaga
Unidad de Planificación, Estudios, Formación e Información de Kontsumobide