

Udal web orriaren eta komunikaziorako beste euskarri batzuen mantenimendu zerbitzuak

- BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA -

Prestación de servicios de Mantenimiento de la Web Corporativa y otros soportes comunicacionales.

- PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS -

ARLO SUSTATZAILEA/ ÁREA PROMOTORA: INFORMAZIOAREN GIZARTE, HERRITARREN PARTE-HARTZE ETA
AUZOETARAKO ARLOA / AREA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y BARRIOS.

EXPEDIENTE KODEA/ CÓDIGO EXPEDIENTE: 2023ZAUN0093

KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu honen xede da Irungo Udaleko webgune korporatiboa eta komunikaziorako beste euskarri batzuen mantentze-lanen zerbitzuak ematea. «Webgune korporatibo» gisa Udalaren web-ataria ulertuko da (<http://www.irun.org>).

Udalaren informazio-kanaleko edukien mantentze-lanen muina informazioa argitaratzeko kudeaketa-lanak izango dira (kanal edo euskarriaren arabera egokitzea, maketatzea edo diseinatzea, argitaratzeko denborak kontrolatzea, etab.), eta ez informazioa sortzea edo idaztea. Informazioa udal-zerbitzuek emango dute eta, batik bat, Udaleko Komunikazio Zerbitzua.

Lan horiek plegu honetan xedatutakoaren arabera egingo dira:

- a) www.irun.org webgune korporatiboaren mantentze-lanak.

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de servicios de mantenimiento de la Web Corporativa (www.irun.org y todos los sites secundarios o temáticos asociados a dicho dominio) y otros soportes comunicacionales del Ayuntamiento de Irún.

El mantenimiento de contenidos en los diferentes canales de difusión de información municipal se centrará en las tareas de gestión de la publicación de la información (adaptación, maquetación y diseño adecuado al canal o soporte, control de tiempos de publicación, etc.) facilitada por los servicios municipales, y especialmente por el Servicio de Comunicación del Ayuntamiento, quedando fuera del presente contrato la producción o generación de la información.

Ello se realizará con arreglo al presupuesto y a lo dispuesto en el presente pliego:

- a) **Mantenimiento de la Web Corporativa**
www.irun.org.

Atal horretan sartzen dira Udalaren webgunea mantentzeko lanak, funtsean edukiak eguneratzea, atal dinamiko eta estatikoak kudeatzea zenbait tresnaren bidez eta atal berriak sortzea (diseinatzea eta maketatzea). Laburbilduz:

- Orrialde estatikoak mantentzea, eguneratzea eta sortzea, Irungo Udalak estandar gisa definitutako irisgarritasun-irizpideak errespetatuta.
- Dokumentuen kudeaketa (PDF formatuan, oro har).
- Informazioa mantentzea CMS formatuan (edukiak kudeatzeko tresna propioa + Joomla).
- Gai jakinei buruzko berariazko mikroguneak sortzea.
- Material grafikoa eta multimedia tratatzea.
- Txantiloia programatzea.
- Atariaren kudeaketa orokorrekin lotutako beste zeregin batzuk.

b) Udaleko arloetako komunikazio- eta informazio-ekintzak kudeatzea, baita Udaleko komunikazio-euskarriak ere:

KOMUNIKAZIO-EKINTZEN KUDEAKETA

- Udalaren arlo eta zerbitzuetatik eskatzen diren komunikazio-ekintzak kudeatzea, komunikazio-ekintzen kudeaketa bateraturako aplikazio informatikoa erabilita eta, beharrezkoa den kasuetan, eskatzaileekin bilerak eginez.
- Komunikazioaren alorrean laguntzeko Udalak kontratatu dituen enpresei egin beharreko komunikazioaren

Se incluyen en este apartado los trabajos de mantenimiento del Portal Web Municipal, fundamentalmente centrados en la actualización de contenidos, en la gestión de sus apartados dinámicos y estáticos con distintos tipos de herramientas, y en la creación (diseño y maquetación) de nuevos apartados. Básicamente:

- Mantenimiento, actualización y creación de páginas estáticas, observando los criterios de accesibilidad establecidos como estándares por el Ayuntamiento de Irun.
- Gestión de documentos (en formato PDF fundamentalmente).
- Mantenimiento de información en soporte CMS (gestor de contenidos propio + Joomla).
- Creación de micrositos temáticos específicos.
- Tratamiento de material gráfico y multimedia.
- Programación de plantillas.
- Y otros cometidos afines a la gestión general del Portal.

b) Gestionar las acciones comunicativas institucionales e informativas de las áreas del Ayuntamiento, así como los soportes comunicacionales municipales:

GESTIÓN DE ACCIONES COMUNICATIVAS

- Gestionar las acciones comunicativas e informativas de servicio que se demanden desde las diferentes áreas y servicios municipales, mediante la aplicación informática destinada a la gestión centralizada de las acciones comunicativas, y asistiendo a reuniones con los demandantes si la acción lo requiere.
- Gestionar los encargos comunicativos con las empresas contratadas por el Ayuntamiento en materia de asistencia en

alorreko enkarguak kudeatzea.

- Eguneratua edukitzea eskaera bidezko zerbitzuen harpidedunen datu-basea (7EGUN/7DIAS newsletterra; email, SMS edo whatsapp bidezko abisuak), eta eskaera berriei alta ematea.

Comunicación.

- Mantener actualizada la base de datos de suscriptores a los servicios bajo demanda (newsletter 7EGUN/7DIAS, avisos mediante e-mail , SMS o whatsapp) dando de alta las nuevas solicitudes.

KOMUNIKAZIO-EUSKARRIEN KUDEAKETA

- Udalaren Komunikazio Zerbitzu aginduen arabera, webgune korporatiboko informazio- eta komunikazio-atala kudeatzea.
- Udalaren asteroko 7EGUN/7DIAS buletina idaztea eta harpidedunen artean zabaltzea.
- Mezu-loteak bidaltzea herritarrei SMS edo email bidez, informazio- edo komunikazio-ekintzarako beharrezkoa denean.
- Hilean 3-4 bisita eginez, eguneratuta edukitzea udal-bulego eta ekipamenduetan jarrita dauden informazio-erakustegiak, eta Abisu/Iradokizunen Postontziko komunikazioak jasotzea eta kudeatu behar dituen udal-zerbitzuari entregatzea.
- Etengabe eguneratzea, dagokion programa informatikoa erabiliz, udal-informazioa:
 - kalean jarrita dauden informazio dinamikorako panel elektronikoetan (hamabostean behin bisitatu dira, ondo doazela bermatzeko).
 - HAZeko itxaronguneko informazio-pantailetan.
- Applrun eta IrunBus aplikazioko abisuen bidalketak kudeatzea.
- Udalaren jarduera administratiboaren nahiz kulturalaren ondorioz sortzen diren prentsa-iragarkiak diseinatzea, Udalaren nortasun korporatiboaren eskuliburuaren arabera, eta iragarki horien argitalpena kudeatzea.

GESTIÓN DE SOPORTES COMUNICACIONALES

- Gestionar, de acuerdo con las directrices del Servicio de Comunicación del Ayuntamiento, el espacio de información y comunicación de la Web Corporativa.
- Confeccionar el Boletín Electrónico Municipal 7EGUN/7DIAS de carácter semanal y remitirlo a sus suscriptores.
- Realizar envíos de lotes de mensajes (SMS/E-mail) a la ciudadanía cuando la acción informativa/comunicativa lo requiera.
- Mantener, mediante 3-4 visitas mensuales, actualizados los expositores de información municipal ubicados en las diferentes oficinas y equipamientos municipales, así como recoger y entregar las comunicaciones del Buzón de Avisos/Sugerencias al Servicio Municipal gestor de los mismos.
- Actualizar permanentemente, utilizando el programa informático correspondiente, la información municipal:
 - en los paneles electrónicos de información dinámica en la vía pública (realizando una inspección presencial quincenal de su situación),
 - en las pantallas informativas de la zona de espera del SAC.
- Gestionar el envío de avisos de las APP municipales Applrun e IrunBus.
- Realizar el diseño según el Manual de Identidad Corporativa y gestionar la publicación de los anuncios en prensa derivados de la actividad municipal tanto administrativa como cultural, de acuerdo al Manual de Identidad Corporativa

- Kanpoko enpresen aurrekontuak kudeatzea komunikazio-ekintzekin lotutako kontratazioetan (atarietan jakinarazpenak jartzea, kartelak, banderolak, etab.).
- Komunikazio- eta informazio-ekintzen kudeaketaren ondorioz eta Udalaren egungo eta etorkizuneko komunikazio-euskarrien harira egin beharreko beste edozein egitekoz arduratzea.
- Gestionar presupuestos de empresas externas para contrataciones ligadas a acciones comunicativas (colocación de comunicados en portales, carteles, banderolas, etc.).
- Realizar cualesquiera otras tareas que puedan derivarse de la gestión de las acciones comunicativas e informativas y de los soportes comunicacionales propios actuales y futuros.

ZERBITZUA EMATEKO ETA GAINBEGIRATZEKO MEKANIKA

Lanak hainbat bidetatik esleituko dira:

1. Komunikazio-ekintzak eskatzeko sistema informatizatua; udal-zerbitzuek erabiltzen dute zerbitzuei buruzko eta herritarrei eskainitako jardueri buruzko albisteak argitaratzeko beharrak definitu eta bideratzeko.
2. Komunikazio garrantzitsuen asteko programazioa; hainbat euskarri eta kanalen bidez egitekoak dira komunikazio horiek, eta programazioa elkarrekin osatuko dute enpresa esleipendunak eta Udaleko Komunikazio Zerbitzuak, eta azken horrek berrikusi eta onetsiko du.
3. Komunikazio elektroniko masiboen eskaerak (SMS/email bidez); udal-zerbitzuek egingo dituzte, eta Komunikazio Zerbitzuak berrikusi eta onetsiko ditu.
4. Udalaren Komunikazio Zerbitzuak egindako beste komunikazio- eta argitalpen-eskaera batzuk.

MECÁNICA DE PRESTACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

La asignación de los trabajos a realizar vendrá determinada por varias vías:

1. El sistema informatizado de solicitud de acciones comunicativas, que utilizan los servicios municipales para definir y encauzar sus necesidades de publicación de noticias sobre los servicios y actividades que ofrecen a la ciudadanía.
2. Una programación semanal de comunicaciones de relevancia a realizar en los diferentes canales y soportes, que se confeccionará de manera conjunta por la empresa adjudicataria, la Responsable del SAC y el Servicio de Comunicación del Ayuntamiento, y que será supervisada y validado por éste.
3. Demandas de comunicaciones electrónicas masivas (SMS/E-mail) realizadas por los servicios municipales, que serán supervisadas y validadas también por el Servicio de Comunicación.
4. Otras peticiones de comunicación y publicación realizadas por el Servicio de Comunicación del Ayuntamiento.

ARDURALDIA, LARRIALDIAK ETA EKIPAMENDUA.

Zerbitzua emateko basea enpresa esleipendunak eskaintzen duen instalazioa izango da. Lokalak eta ekipamenduek zerbitzuak behar bezala funtzionatzeko gutxieneko baldintzak bete beharko dituzte (banda zabaleko internet konexioa, bideokonferentzia-zerbitzua eta DIN-A4 eta DIN-A3 formatuetan inprimaketa-probak egiteko aukera ematen duten dokumentuak inprimatzeko edo kopiaatzeko sistemak). Enpresa esleipendunari hirian kokatutako komunikazio-euskarrietan premiazko jarduketak in situ egiteko eskatu ahalko zaio, eta ordubete baino gutxiagoan erantzun beharko du. Horrez gain, okupazio-bolumen handiko materialak lekualdatzeko edo jasotzeko eskatu ahalko zaio, edota panel digitalak ikuskatzeko, edota komunikazioarekin lotutako lanak antolatze bileretara joateko.

Esleipendunak lotura informatikoa ezarri beharko du zerbitzuaren basearen eta Udalaren sare informatikoaren artean. Horretarako zuntz optikoa edo internet bidezko komunikazio-konponbide azkar eta seguru bat (VPN) erabil ditzake, Udalaren Informatika Zerbitzuak baliozkotutakoa. Zerbitzua behar bezala emateko instalazioak eta ekipamendua (lanpostu informatikoa, telefonoa, etab.) eta softwarea jarri beharko ditu, Udaleko teknikari eskudunen jarraibideen arabera. Horrez gain, azkarrago edo eraginkorrago jarduteko ageriko abantailak dituzten jardueretarako, Irungo Udalak bere sarean integratutako ekipo bat eman diezaioke. Bulego propio batean egongo da, eta kontratistak nahitaez erabili beharko du.

Zerbitzua emateko beharrezkoa da modu ez-

DEDICACIÓN, URGENCIAS Y EQUIPAMIENTO.

El lugar base de prestación del servicio será aquella instalación que oferte la empresa adjudicataria. El local y equipamientos deberán reunir las condiciones mínimas para el correcto funcionamiento del servicio (acceso a Internet de banda ancha, servicio de videoconferencia y sistemas de impresión/copiado que permitan la realización de pruebas de impresión sobre formatos DIN-A4 y DIN-A3). La empresa adjudicataria podrá ser requerida para realizar actuaciones in-situ urgentes (en menos de 1h) sobre soportes comunicativos ubicados en la ciudad. Asimismo podrá ser requerida para trasladar o recoger materiales o soportes digitales con trabajos de gran volumen de ocupación, para realizar una verificación ocular de los paneles digitales, o para la realización de reuniones organizativas en relación con aspectos comunicativos que tengan que convocarse con carácter urgente.

El adjudicatario deberá conectar informáticamente el lugar base de prestación del servicio a la Red Informática Municipal, ya sea mediante fibra óptica, ya mediante una solución de comunicaciones rápida y segura a través de Internet (VPN) validada por el Servicio de Informática Municipal. Deberá dotarlo con las instalaciones y equipamiento (puesto de trabajo informático, teléfono, etc.) y software necesarios para la correcta prestación del servicio siguiendo las indicaciones de los técnicos municipales competentes. Así mismo, para determinadas acciones en las que la operativa presente ventajas evidentes de agilidad y eficiencia, el Ayuntamiento de Irun podrá facilitar un equipo integrado en la Red Municipal y ubicado en dependencia propia, que será de uso obligatorio para el contratista.

La prestación del servicio exige también un cierto

presentzian lan egiteko nolabaiteko gaitasuna. Izan ere, premiazko komunikazio-ekintzak egitea beharrezkoa izan daiteke, urruneko kudeaketako tresnen bidez, zeinak zenbait euskarritan ikusi behar baitira (webgunea, panelak, etab.), bulego-ordu arruntetatik kanpo edota asteburu edo jaiegunetan.

HIZKUNTZA BALDINTZAK

Eselependunak baldintza hauek betez eman behar du zerbitzua:

Erabiltzaileek kontratu honen xede den informazioa nahi duten hizkuntza ofizialean jasotzeko eskubidea dute, beraz, hizkuntza aukeratu ahal izatea bermatuko da.

Aukeratutako hizkuntza-aukeraren arabera pertsonalizatu ezin den informazioa euskaraz edo elebitan emango da, euskara lehenetsiz (ahozko informazioa lehenik euskaraz eta gero gaztelaniaz; eta idatzizkoan euskara goian edo ezkerrean edo letra lodiz; eta gaztelaniazkoa behean, eskuinean, txikiago edo ez beltzez).

Bidalketa masiboetarako datu-baseetan edo zerrendetan (buletin digitala, sms eta e-maila...) erabiltzaile bakoitzaren hizkuntza-aukera jaso beharko da. Informazio-gune finkoetan zein aldi baterakoetan (panelak, erakusmahaiak...) bi hizkuntzen presentzia bermatu behar da, euskarari lehentasuna emanez.

Enpresako talde teknikoak euskara nahikoa jakin beharko du udaleko dagokion langilearekin harremanetan jartzeko, bai ahoz, bai idatziz.

Kontratuari buruzko agiri ez-publiko edo barneko guztiak, hala nola fakturak,

grado de disponibilidad no presencial, al ser necesario atender, mediante herramientas de gestión remota, acciones comunicativas urgentes que tienen que visibilizarse en los diferentes soportes (web, paneles, etc.) fuera del horario de oficina normal e incluso en festivos o fines de semana.

CONDICIONES LINGÜÍSTICAS

El adjudicatario debe prestar el servicio cumpliendo las siguientes condiciones:

Las personas usuarias tienen derecho a recibir la información objeto de este contrato en la lengua oficial que prefieran, por lo que se garantizará que puedan elegir el idioma.

La información que no pueda personalizarse según la opción lingüística elegida se facilitará en euskera o en bilingüe, priorizando el euskera (la información oral primero en euskera y después en castellano; y en la escrita el euskera arriba o a la izquierda o en negrita; y el castellano abajo, a la derecha, más pequeño o no negrita).

En las bases de datos o listados para los envíos masivos (boletín digital, sms y mail...) se deberá recoger la opción lingüística de cada usuario/a. En los espacios de información, tanto fijos como temporales (paneles, expositores...) se debe garantizar la presencia de ambas lenguas, dando prioridad al euskera.

El equipo técnico de la empresa deberá tener conocimiento de euskera suficiente para relacionarse con el personal municipal correspondiente, tanto a nivel oral como escrito.

Todos los documentos no públicos o internos relativos al contrato, como facturas, informes,

txostenak, etab. euskaraz edo elebitan aurkeztu behar dira, euskarari lehentasuna emanez (euskara goian edo ezkerrean edo letra lodiz; eta gaztelania behean, eskuinaldean, txikiago edo ez letra lodiz).

Kontratuari lotutako aplikazio informatikoei euskaraz ere funtzionatzeko prestatuta egon beharko dute. Kontratuaren xede den zerbitzuari lotutako web orrien, posta elektronikoen eta abarren domeinuak eta izenak, hizkuntza batean edo bestean idatz badaitezke, euskaraz egon beharko dira, gutxienez.

Subrogazio-betebeharrak alde batera utzi gabe, kontratuari atxikitako langileek zerbitzuari behar bezala erantzuteko euskara egokia dutela ziurtatu beharko da. Ordezkapenen edo langile berriak kontratatzearen kasuan, alderdi hori hartuko da kontuan. Enpresak langileei kontratua kudeatzeko emango dien prestakuntza euskaraz edo ele bitan izango da.

Hizkuntz Baldintza klausula honek klausula administratibo berezien pleguko (KABP) KONTRATISTAREN ESKUBIDEAK ETA OBLIGAZIOAK atalean hizkuntza ofizialtasun bikoitzari buruz xedatutakoa osatzen du. Esleipendunak beti ere Irungo Udalean eta udalerrian euskararen erabilera normalizatzeko arauak buruzko udal Ordenantza bete beharko du, eta baita euskararen erabilera Normalizatzeko Plana ere. Kontratuaren arduradunari dagokio hizkuntz baldintza hauek kontrola eta jarraipena.

GAITASUN TEKNIKOAK

Aurkeztu diren enpresen gaitasun teknikoak bermatzeko, webeko mantentze-lanen alorreko zerbitzuak eman izana edo ematen

etc. que deban entregarse al Ayuntamiento se deberán realizar en euskera o en bilingüe dando prioridad al euskera (el euskera arriba o a la izquierda o en negrita; y el castellano abajo, a la derecha, más pequeño o no negrita).

Las aplicaciones informáticas vinculadas al contrato deberán estar preparadas para que funcionen también en euskera. Los dominios y nombres de páginas web, correos electrónicos, etc. vinculadas al servicio objeto del contrato que sean susceptibles de ser escritos en una lengua u otra, como mínimo deberán estar en euskera.

Sin perjuicio de las posibles obligaciones de subrogación deberá asegurarse que el personal adscrito al contrato tiene el conocimiento del euskera adecuado para atender correctamente al servicio. En el caso de sustituciones o contratación de nuevo personal se tendrá en cuenta este aspecto. La formación que la empresa imparta a los trabajadores para la gestión del contrato será en euskera o bilingüe.

Esta cláusula de condiciones lingüísticas complementa lo establecido respecto a la doble oficialidad lingüística en la relativa a los DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP). El adjudicatario deberá cumplir la Ordenanza municipal sobre normas para la normalización del uso del euskera en el Ayuntamiento y municipio de Irun, así como el Plan de Normalización del uso del euskera. Corresponde al responsable del contrato el control y seguimiento de estas condiciones lingüísticas.

SOLVENCIA TÉCNICA y CONDICIONES DE EJECUCION DEL CONTRATO

Como instrumento para garantizar la solvencia

egotea egiaztatzeko dokumentazioa aurkeztu beharko da. Horretarako, kontratu honen antzeko xedea duen kontratu bat aurkeztu beharko da, urtebetekoa gutxienez, bi hizkuntzatan edo gehiagotan dauden gaurkotasuneko edo albisteetako zerbitzu bat eskaintzen duten interneteko webguneei buruzkoa, gutxienez astean behin berritzen dena.

Proposatzen den lantalde teknikoak ondoko profil profesionaletako pertsona bana edukiko du gutxienez, eta gutxienez 2 urteko esperientzia izango dute:

- Analista programatzailea.
- Diseinatzailea.
- Maketatzailea.
- Editorea.
- SEO espezialista.

técnica de las empresas oferentes, se establece el requisito de presentar documentación acreditativa de haber prestado o estar prestando servicios en materia de Mantenimiento WEB, mediante contrato de las características del objeto del presente contrato y de duración no inferior a un año, sobre portales de Internet bilingües o multilingües que ofrezcan un servicio de actualidad/noticias de actualización como mínimo semanal.

Además, el equipo técnico propuesto deberá contar al menos con una persona de cada uno de los siguientes perfiles profesionales, todas ellas con un mínimo de 2 años de experiencia en la función:

- Analista-Programador/a.
- Diseñador/a.
- Maquetador/a.
- Editor/a.
- Especialista en SEO.