

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PROYECTO 'PORTAL WEB MUNICIPAL' – 2º FASE**

## **DATOS GENERALES**

1. Órgano competente: Presidencia
2. Áreas/Servicios destinatarios: Servicio Provincial de Asesoramiento a Municipios ( SEPAM )
3. Presupuesto Base de Licitación (IVA no incluido) : 25.862,06 euros
4. I.V.A. : 4.137,94 euros
5. Procedimiento: Negociado sin publicidad (art. 153)
6. Clase de Contrato: Administrativo
7. Tipo de Contrato: Servicios
8. Objeto del Contrato: Trabajos de asesoramiento, mantenimiento y dinamización de los sitios web de EELL pertenecientes al proyecto 'Portal Web Municipal' de la Diputación de Castellón.
9. Partida presupuestaria: 12140 / 2272505
10. División en lotes: No
11. Admisión de Variantes o Alternativas: No
12. Revisión de precios: No
13. Duración: 1 año
14. Prórrogas: Sí
15. Acceso al Perfil del Contratante: [www.dipc.es](http://www.dipc.es)

## **1. Objeto del contrato**

El presente pliego tiene por objeto la contratación de los trabajos de asesoramiento, mantenimiento y dinamización de los sitios web de las EELL pertenecientes al proyecto 'Portal Web Municipal' de la Diputación de Castellón. Estos trabajos incluirán también, la renovación del dominio y de las 2 cuentas de correo que existen bajo el topónimo oficial de cada uno de dichas EELL.

Con este contrato se pretende dinamizar el uso de la web por parte de las EELL, sensibilizándolas sobre la adecuación a la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y animándoles a incluir más noticias, aumentar su uso, intercambiar experiencias entre distintas EELL, generar sinergias, sindicación de contenidos y animación de los actores.

## **2. Antecedentes y alcance del proyecto**

La Diputación Provincial, en virtud de Resolución de la Presidencia de fecha catorce de marzo de dos mil siete, aprobó la convocatoria y bases del Proyecto de Asistencia a Entidades Locales de la Provincia de Castellón sobre la implantación de un portal web oficial.

Gracias a la utilización de software libre (Drupal) para este proyecto, no se necesitaba de una gran cantidad de recursos económicos para el lanzamiento del mismo, acumulando tan solo un coste de 8.000 € hasta la fecha.

Actualmente se encuentran adheridas al presente proyecto 86 EELL, de las cuales 59 se encuentran operativas y el resto están en fase de construcción.

La Diputación de Castellón viene en los últimos años renovando los dominios de los topónimos oficiales de las EELL de la provincia, así como manteniendo 2 cuentas de correo a las EELL adheridas al proyecto 'Portal Web Municipal', en adelante PWM. En la actualidad existen 121 dominios reservados y 61 EELL con cuentas de correo electrónico correspondientes a su dominio.

Los portales web municipales y las EELL con cuentas de correo electrónico bajo su topónimo oficial, pueden ir en aumento en la medida que se vayan incorporando nuevas EELL al proyecto PWM.

## **3. Requerimientos genéricos**

### **3.1 Requerimientos técnicos**

A continuación se exponen los requerimientos técnicos mínimos que debe cumplir el adjudicatario del presente contrato.

### **3.1.1 Acerca del gestor de contenidos**

La Diputación de Castellón usa como herramienta tecnológica para la gestión de los contenidos de las EELL adheridas al PWM, el producto denominado DRUPAL, solución basada en licencia GPL. En caso de que exista un cambio en la herramienta de gestión de contenidos en el transcurso del presente contrato, el resto de condiciones del contrato permanecen inalterables.

### **3.1.2 Instalación de la plataforma**

La plataforma está alojada en modo ASP en el CPD de la Diputación de Castellón para permitir el acceso remoto por parte de los Ayuntamientos.

### **3.1.3 Capa de datos**

La capa de datos utilizada actualmente es el gestor de base de datos MySQL.

### **3.1.4 Navegadores web**

Los sitios web de las EELL deberán tener compatibilidad con los navegadores Web más extendidos (Internet Explorer, Mozilla FireFox, Safari, etc.), pero con la posibilidad de adaptarlo a dispositivos especiales (discapacitados).

### **3.1.5 Usabilidad**

Se deberán utilizar los estándares de programación, diseño y usabilidad del W3C e ISO.

### **3.1.6 Accesibilidad**

La información publicada deberá cumplir las recomendaciones actuales sobre accesibilidad del W3C, así como la normativa vigente sobre accesibilidad para las personas con discapacidad.

### **3.1.7 Sistema de estadísticas**

La Diputación de Castellón tiene implantado un sistema de estadísticas para todos los portales, basado en el producto denominado AWSTATS, con licencia GPL.

### **3.1.8 Autenticación de usuarios**

Los portales deberán disponer de un módulo de autenticación de usuarios, que permita la acreditación de los mismos a través de un certificado digital (deberá reconocer al menos los certificados emitidos por la ACCV).

### **3.1.9 Logotipos y banners.**

Se proveerán los logotipos de las EELL y banners que sean necesarios para un correcto diseño estético del portal web.

## **3.2 Requerimientos funcionales**

A continuación se exponen los requerimientos funcionales mínimos que debe cumplir el adjudicatario del presente contrato.

### **3.2.1 Gestión de usuarios y formación**

La gestión de usuarios estará centralizada en el SEPAM. Todas las peticiones se realizarán siguiendo los modelos de solicitud existentes, los cuales serán enviados a las personas responsables del SEPAM. Asimismo, las tareas de formación acerca del gestor de contenidos, se realizarán por parte del personal del SEPAM.

### **3.2.2 Formatos de los documentos a publicar**

Toda la documentación anexa que se publique en los portales web se adecuará a los siguientes formatos:

- OpenDocument nt 1.0, texto (ODT, OTT)
- OpenDocument nt 1.0, hoja de cálculo (ODS, OTS)
- PDF/A
- PDF
- HTML
- XHTML
- TXT
- CSV
- XML

### **3.2.3 Informes de actividad**

Todos los meses y antes del día 10 de cada mes, la empresa adjudicataria remitirá al SEPAM, un informe de actividad de todas las acciones realizadas durante el mes anterior dentro del marco de este contrato y su variación porcentual respecto del mes anterior.

A este informe señalado en el párrafo anterior, se adjuntará en un cuadro resumen la información cuantitativa y porcentual sobre los siguientes

indicadores de gestión, que servirán como criterios objetivos de evolución del contrato:

### **Número y porcentaje (%) de portales web:**

- En construcción:
- Acabados:
- On Line:

### **Portales Acabados**

- Número de trámites disponibles (por portal web y total):
  - On line.
  - Para descarga de formularios.
- Número de asistencias realizadas por la empresa adjudicataria por portal web y total.
- Cantidad de información publicada por la empresa adjudicataria por portal web y total.
- LODP: cumplimiento / por portal y total .
- Lenguas: cumplimiento / por portal y total.
- Accesibilidad. Se realizará un test de accesibilidad a los portales web, distinguiendo entre los diferentes tipos de accesibilidad:
  - Número y porcentaje (%) de portales con accesibilidad A
  - Número y porcentaje (%) de portales con accesibilidad AA
  - Número y porcentaje (%) de portales con accesibilidad AAA

### **Portales On Line**

- Número de visitas por portal web y total.
- Número de visitantes distintos por portal web y total, así como porcentaje (%) de variación mensual.
- Cantidad de tráfico visualizada por portal web y total, así como porcentaje (%) de variación mensual.
- Número y porcentaje (%) de portales que hacen uso del perfil del contratante.
- Número y porcentaje (%) de trámites disponibles (por portal web y total):
  - On line
  - Para descarga de formularios
- Número y porcentaje (%) de asistencias realizadas por la empresa adjudicataria por portal web y total
- Cantidad de información publicada por la empresa adjudicataria por portal web y total
- Lenguas: cumplimiento / por portal y total.

- Accesibilidad. Se realizará un test de accesibilidad a los portales web, distinguiendo entre los diferentes tipos de accesibilidad:
  - Número y porcentaje (%) de portales con accesibilidad A
  - Número y porcentaje (%) de portales con accesibilidad AA
  - Número y porcentaje (%) de portales con accesibilidad AAA

### **3.2.4 Estadísticas de los portales**

Todos los meses y antes del día 10 de cada mes, la empresa adjudicataria remitirá a todas y cada una de las EELL adheridas al proyecto, un informe completo sobre las estadísticas generadas de acceso a sus portales. Este informe incluirá aparte de los datos que aporta la herramienta de gestión de estadísticas, una valoración de dicha información por parte de la empresa adjudicataria, con el objetivo de mejorar la calidad del portal.

### **3.2.5 Información de los portales**

Con independencia de información específica y concreta que desee publicar una Entidad Local, la adjudicataria estará obligada a prestar los servicios objeto de este pliego en relación con las siguientes materias que se consideran de referencia respecto a la información que debe contener un portal web municipal:

1. Identificación y bienvenida del titular de la sede electrónica, con inclusión permanente y clara de su imagen corporativa, que deberá permanecer a lo largo de la navegación por dicha sede.
2. El mapa de la sede electrónica.
3. Información de interés general en relación con el ámbito territorial en que preste servicios o desarrolle su acción pública.
4. Datos generales de contacto postal, telefónico y electrónico del titular de la sede, tales como el buzón de la sede electrónica o las plantillas de contacto electrónico, que podrán agruparse en un único punto de acceso e identificarse a través de signos, señales o grafismos que incluyan la palabra “contacte” y “ contacto” , además de en su caso , sus homónimas en otras lenguas.
5. La estructura organizativa y funcional del titular de la sede electrónica,
6. Información y documentación relevante del titular de la sede electrónica, referida a aspectos económicos, contables, presupuestarios, tributarios, jurídicos y de participación de la ciudadanía.
7. Información y documentación referida a las convocatorias en curso, acabadas o próximas a celebrarse, en relación con subvenciones y ayudas públicas u ofertas de empleo público.

8. La normativa actualizada y debidamente estructurada a efectos de facilitar su acceso y uso, que haya sido aprobada por el titular de la sede electrónica o que sea de interés para la ciudadanía en sus relaciones con el mismo. En los términos que se establezca por dicho titular, la sede electrónica podrá ofrecer información sobre la normativa que esté en proyecto.
9. El directorio de personal que presta sus servicios en la Administración titular de la sede electrónica, que incluirá, como mínimo, su identificación individualizada, unidad en que preste sus servicios, cargo que ostente en su caso, así como datos de contacto postal, telefónico y electrónico, y una breve descripción de las funciones asignadas.
10. Uno o varios puntos de acceso único y diferenciado, que ofreceran:
- Información sobre los servicios que tenga encomendados o asumidos, las prestaciones concretas que se ofrezcan y su disponibilidad.
  - Información sobre los procedimientos administrativos que quepa tramitar electrónicamente a través de la correspondiente plataforma.
  - El perfil del contratante al que refiere el artículo 42 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, en los términos que se desarrollan reglamentariamente.
  - Información gratuita, libre y rápida sobre los contenidos, con clara indicación sobre si la información referida a estos es directa, integrada o mediante enlaces externos a la fuente oficial de la misma.
  - La vía para la presentación y tramitación telemática de quejas y sugerencias.
11. Un espacio destinado a ofrecer las respuestas a consultas más frecuentes, con posibilidades de integrar y actualizar periódicamente las más relevantes o de mayor frecuencia de consulta.
12. Cláusula general de responsabilidad del titular de la sede electrónica, en la que, sin perjuicio de la que le corresponda en su condición de administración electrónica, tan solo podrá excluirse la responsabilidad por la información ofrecida que se haya obtenido a través de fuentes externas que no dependan ni se hallen integradas en la sede electrónica, ni tampoco por las opiniones que puedan expresar, a través de ésta, las personas no vinculadas a sus titulares a través de foros, chats, u otros espacios virtuales puestos a disposición de la ciudadanía de la sede electrónica. No obstante lo anterior, el titular de la sede electrónica vendrá obligado a suspender el servicio que se preste en dichos espacios virtuales si advirtiera la posible comisión de alguna infracción administrativa o penal, o que se pudiera atentar al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, o al derecho a la protección de datos de carácter personal.

13. Cláusula en relación con el derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, especialmente respecto de la información y servicios que se suministren desde la sede electrónica. En concreto, se mencionarán las medidas de seguridad de la sede electrónica para garantizar los derechos inherentes a la protección de los datos personales, que impidan especialmente cualquier trazabilidad personal no amparada por la finalidad, el consentimiento o la Ley. Asimismo, se ofrecerá información sobre el deber de retención de datos de tráfico o sobre la utilización de dispositivos para la facilitación del servicio, tales como cookies u otros.
14. Cláusula de calidad en relación con los servicios puestos a disposición de la ciudadanía en la sede electrónica. Los titulares de sede electrónica publicarán en ella la carta de servicios de sede.
15. Buscadores de información con diferentes niveles o grados que permitan, al menos, una búsqueda sencilla y otra avanzada.
16. Indicación de las versiones que ofrezca la sede electrónica para distintas plataformas: web, televisión digital terrestre, PDA, teléfono móvil, etc.
17. Indicación de las versiones que ofrezca la sede electrónica para accesibilidad y plurilingüismo.
18. Listado de enlaces a otras sedes electrónicas de interés con las que tenga relación, vinculación o dependencia.
19. El texto íntegro de las disposiciones de creación de registros electrónicos de la sede electrónica, a efectos de su consulta, así como la indicación especial de:
  - El órgano o unidad responsable de su gestión.
  - La fecha y hora oficial de la sede electrónica, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar visible, así como los días declarados como inhábiles.
  - Relación actualizada de documentos electrónicos normalizados que quepa cumplimentar de acuerdo con formatos preestablecidos.
  - Posibilidad de presentación de cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el apartado anterior, dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración titular del registro.
20. Medios electrónicos que pueden utilizarse en cada supuesto en el ejercicio de sus derecho a comunicarse con ellas.
21. Estándares internacionales y europeos de accesibilidad , búsqueda y visualización de la información, y de tratamiento documental utilizados en la sede electrónica.
22. La publicación electrónica de diarios, boletines oficiales, tablonas de anuncios o edictos.



23. La relación de sistemas de firma electrónica avanzada admitidos, con carácter general. Dicha relación incluirá, al menos, información sobre los elementos de identificación utilizados así como, en su caso, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica que puede realizarse con dichos certificados.
24. La relación actualizada del personal funcionario inscrito en los Registros correspondientes, a quienes se haya habilitado por cada Administración Pública para la identificación o autenticación de los ciudadanos y ciudadanas por funcionario o funcionaria público.
25. El listado de tasas y precios públicos que sean de aplicación a las solicitudes de reutilización de información administrativa, así como los supuestos de reutilización en que no proceda.
26. Las sedes electrónicas deberán publicar, además, aquella otra información a la que vengán obligadas en virtud de prescripción legal o judicial.
27. Las sedes electrónicas deberán mantener actualizada la anterior información con la periodicidad que garantice la prestación de un servicio de sociedad de la información de calidad, eficiente, válido, seguro y que, en todo caso, no podrá por acción u omisión inducir a error o confusión sobre el contenido o prestaciones que se ofrezcan en las mismas. A los anteriores efectos, deberán indicar expresamente la fecha de la última actualización realizada o la periodicidad con que se lleve a cabo ésta.
28. Las sedes electrónicas deberán posibilitar el acceso en valenciano y en castellano a sus contenidos y servicios. Incluida la tramitación íntegra de los procedimientos, debiendo disponer de documentos electrónicos normalizados en ambos idiomas.

Cómo guía de referencia, también podrá utilizarse la documentación existente sobre el Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA), elaborado por la organización Transparencia Internacional España, para medir a través de 80 indicadores, el nivel de transparencia de los 100 mayores Ayuntamientos de España. Esta documentación está accesible en la siguiente url:

<http://www.transparencia.org.es/INDICE%20TRANSPARENCIA%20AYUNTAMIENTOS/INDICE%20ITA.htm>

## **4. Plan de asesoramiento, mantenimiento y dinamización**

### **4.1 Condiciones generales del servicio**

Las EELL adheridas al proyecto PWM, se dirigirán al soporte técnico de la empresa adjudicataria, para pedir asesoramiento y asistencia en temas relacionados con la gestión del portal web de la Entidad Local. Dicha asistencia incluirá la publicación de cualquier tipo de contenido que contemple la herramienta de gestión de contenidos utilizada.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de las EELL un número de teléfono, un número de fax y una cuenta de correo electrónico para que estas puedan comunicar cualquier tipo de asistencia.

En el caso de imposibilidad por parte del personal de las EELL para publicar los contenidos de los portales web, estos deberán ser publicados directamente por el equipo de soporte técnico de la empresa adjudicataria, previa comunicación por parte de la Entidad Local. Dicha comunicación se deberá realizar por fax o correo electrónico.

### **4.2 Responsable técnico del proyecto**

La empresa adjudicataria propondrá un responsable del proyecto, el cual será el interlocutor con el personal del SEPAM, para cualquier aspecto relacionado con este proyecto. Así mismo, el responsable del proyecto en el ámbito de la Diputación de Castellón será el Jefe de la Sección de Informática Municipal.

Durante la duración del presente contrato, se establecerán reuniones mensuales de seguimiento del contrato. Estas reuniones se realizarán en las dependencias del SEPAM y deberán asistir como mínimo las siguientes personas:

- Responsable del proyecto del SEPAM.
- Responsable del proyecto de la empresa adjudicataria.

### **4.3 Base de datos de incidencias**

Con objeto de agilizar la resolución de incidencias, el personal del soporte técnico de la empresa adjudicataria, cumplimentará a lo largo del proceso de atención al usuario una base de datos, donde almacenará las descripciones, fechas, procesos y soluciones adoptadas ante cada incidencia. Esta base de datos constituirá una “base de conocimiento” que será consultada ante cada nuevo evento, o bien con fines estadísticos o históricos. De esta forma se extiende el conjunto de conocimientos sobre la resolución de incidencias a la totalidad del equipo de soporte técnico, haciéndolo independiente de su composición individual.

A esta base de datos de incidencias se podrá acceder en cualquier momento por el personal del SEPAM habilitado para ello.

### **4.4 Plazos de publicación de la información**

Las peticiones de publicación de información o asistencias de cualquier tipo, deberán estar resueltas en un plazo máximo de veinticuatro horas a contar desde la petición de la misma.

## **5. Cumplimiento de la LOPD**

El adjudicatario queda expresamente obligado a cumplir con la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

## **6. Acerca de las lenguas**

Obligatoriamente todos los sitios web de las EELL estarán en las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana, sin perjuicio de que una EELL decida incluir otras lenguas distintas.

## **7. Plazos de ejecución**

Se presentará un plan de trabajo que garantice que todos los portales web estarán operativos en el término de seis meses a partir de la formalización del contrato.

Para el resto de EELL que se adhieran al Proyecto PWM con posterioridad a la fecha de formalización del presente contrato, el plazo de elaboración de dichos portales web será de dos meses, a contar desde la comunicación a la empresa adjudicataria de la nueva adhesión. En caso de no haber expirado el plazo del párrafo anterior serían dos meses contados a partir de la finalización de dicho plazo.

La empresa adjudicataria deberá tener acabados los trabajos de adaptación al contenido mínimo (apartado 3.2.5), en el plazo máximo de doce meses contados a partir de la formalización del presente contrato.

A medida que las EELL vayan teniendo operativo el portal web, se les asignarán dos cuentas de correo electrónico a cada una bajo el topónimo oficial.

En el caso de que un portal web no pueda estar operativo en el plazo fijado, se deberán justificar debidamente por escrito por parte del adjudicatario, previa audiencia a la EELL interesada, las causas por las que dicho portal no se pudo implantar en plazo.

## **8. Incumplimientos en la ejecución**

Se considerarán incumplimientos de las prescripciones técnicas del servicio, las siguientes:

- El incumplimiento de las obligaciones adquiridas por el adjudicatario y que figuran en el presente pliego.

## **9. Contenido de las ofertas**

La oferta deberá contener como parte principal una Memoria Técnica que describa con suficiente precisión:

- 1) El planteamiento del licitante en relación con el proyecto
- 2) Solución propuesta
- 3) Plan de trabajo
- 4) Metodología y Plan de Calidad
- 5) Propuestas de mejora (relacionadas con el objeto del contrato)
- 6) Una descripción del equipo técnico (titulaciones académicas y profesionales)

## **10. Relación de dominios de EELL's a renovar**

La empresa adjudicataria estará obligada a renovar por un año la relación de dominios que aparecen publicados en la página web de información del proyecto: <http://sepam.dipc.es/portals>

## **11. Cuentas de correo electrónico de las EELL's adheridas al proyecto PWM**

La empresa adjudicataria estará obligada a crear y mantener dos cuentas de correo electrónico para todas y cada una de las EELL's adheridas al proyecto PWM. La relación actual de EELL's con cuentas de correo son las que aparecen publicadas en la página web de

información del proyecto: <http://sepam.dipcás.es/portals>

## **12. Relación de EELL's adheridas al proyecto PWM**

Las EELL's adheridas en la actualidad al proyecto son las que aparecen publicadas en la página web de información del proyecto: <http://sepam.dipcás.es/portals>

## **13. Duración del contrato.**

La duración del contrato se establece en un año, pudiendo ser prorrogado por mútuo acuerdo de las partes, con una antelación mínima de tres meses a su vencimiento y por periodos sucesivos de un año, sin que la duración total del contrato incluidas las prórrogas pueda exceder de dos años.

## **14. Precio máximo**

El importe máximo del presupuesto del contrato es de 30.000,00 € (iva incluido).

El precio final del contrato será el que resulte de la adjudicación del mismo y en el mismo se encuentran incluidos todos los costes y prestaciones objeto del contrato.

Castellón, a 30 de enero de 2009

El Jefe de la Sección Informática Municipal

El Jefe del SEPAM

Fdo. Alvaro Porcar Barreda

Fdo. Jose A. Sales Puig