

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“SERVICIO DE REVISIÓN AUTOMATIZADA
DE CALIDAD DE CONTENIDOS WEB DE LOS
PORTALES DE www.comunidad.madrid”***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **103700051007989173283**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE REVISIÓN AUTOMATIZADA DE CALIDAD DE CONTENIDOS WEB DE LOS PORTALES DE www.comunidad.madrid” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO CON CRITERIO ÚNICO

INDICE:

| | |
|---|-----------|
| CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| CLÁUSULA 2.- OBJETO | 4 |
| CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO..... | 4 |
| 3.1 Requisitos generales del servicio | 5 |
| 3.2 Requisitos de los Informes y la corrección de errores..... | 5 |
| 3.3 Otros requisitos | 6 |
| 3.4 Requerimientos de soporte y servicios..... | 6 |
| CLÁUSULA 4.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)..... | 7 |
| CLÁUSULA 5.- RESPONSABLE DEL SERVICIO..... | 8 |
| CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR..... | 8 |
| 6.1 Disponibilidad de medios..... | 8 |
| 6.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador..... | 9 |
| 6.3 Comunicaciones..... | 9 |
| 6.4 Traspaso del servicio..... | 10 |
| CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS | 10 |
| CLÁUSULA 8.- CALIDAD DEL SERVICIO | 10 |
| CLÁUSULA 9.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS..... | 11 |



CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, (en adelante **madriddigital**), en el ejercicio de las competencias y funciones asignadas y establecidas mediante *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la *ley 9/2015 de 28 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. núm. 311 de 31 de diciembre de 2015), tiene encomendadas:

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

Por tanto, el objetivo de la Agencia es satisfacer las necesidades de la Administración Pública de la Comunidad de Madrid en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante la prestación eficiente de servicios informáticos y de comunicaciones e implantación de soluciones de mercado.

Para el ejercicio de estas competencias, **madriddigital** administra, evoluciona y mantiene los portales web de la Comunidad de Madrid a través de gestores de contenidos.

La Comunidad de Madrid, se encuentra en continua renovación de su portal “www.comunidad.madrid”, que es un conjunto de páginas realizadas principalmente en tecnología Drupal.

Dentro de esta continua renovación de la web institucional, se considera necesario proporcionar un servicio que dé soporte a redactores y responsables de la misma, que informe, de forma automática y personalizada, sobre la calidad de los contenidos detectando problemas tales como: enlaces rotos, problemas de accesibilidad, redacción, rendimiento y posicionamiento SEO.



Para ello, se hace necesario disponer de un servicio que permita:

- La gestión de los enlaces rotos, los errores ortográficos, el inventario del sitio web, los problemas de accesibilidad, los problemas de optimización de los motores de búsqueda (SEO), la supervisión de la velocidad y el tiempo de funcionamiento del sitio web.
- Disponer de una métrica de rendimiento única y un sistema de evaluación comparativa de la industria.
- La localización de los incidentes o problemas directamente en las páginas webs concretas donde se producen o en su código fuente, de forma que su corrección sea ágil.
- La obtención de informes automatizados que permitan distribuir las correcciones entre las diferentes áreas de la organización implicadas, en este caso las Oficinas de Redacción Web, así como emitir los informes de accesibilidad requeridos por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Todas estas funcionalidades/características requeridas deben integrarse en una única plataforma que permita a los redactores de los portales de la Comunidad de Madrid obtener una relación automática de todas las posibles deficiencias encontradas en sus contenidos, permitiendo la integración con el sistema de gestión de contenidos Drupal y permitiendo desde dicha plataforma la corrección de los mismos en tiempo real.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

El objeto del contrato es la prestación de un servicio de revisión automatizada de la calidad de los contenidos de los portales institucionales bajo www.comunidad.madrid a través de una plataforma que permita a los más de quinientos redactores de la Comunidad de Madrid, la generación de informes de problemas, y la corrección ágil a través de su integración con el gestor de contenidos Drupal, evitando así que los sitios web contengan errores que comprometan la credibilidad, accesibilidad o usabilidad de los contenidos.

CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Se describen a continuación, en mayor detalle, cada uno de los servicios requeridos.



3.1 Requisitos generales del servicio

1. El servicio se prestará en idioma castellano.
2. Realizará análisis SEO de los portales, así como análisis de rendimiento de los mismos.
3. Debe detectar y enviar alertas cuando se utiliza lenguaje inapropiado, o que no siga la guía de estilos.
4. Permitirá la generación automática del informe de la revisión de la accesibilidad (IRA) del sitio web en el formato propuesto por el Observatorio Nacional de Accesibilidad para el cumplimiento del RD 1112/2018.
5. Detectará enlaces rotos enviando alertas
6. Permitirá la revisión de ficheros PDF en busca de errores de accesibilidad y rastreará enlaces rotos en los propios PDF.
7. La herramienta a utilizar debe permitir trabajar con múltiples dominios.
8. Analizará portales de intranet y de internet.
9. La herramienta a utilizar debe permitir el acceso de hasta 500 redactores, segmentando sus revisiones.
10. No se almacenarán datos de usuario ni se cederán datos de los mismos a terceros.
11. Debe integrarse con el gestor de contenidos Drupal, de tal modo que cuando que permita a un redactor lanzar directamente la corrección sobre el gestor de contenidos.
12. La herramienta a utilizar analizará en tiempo real páginas concretas sin tener que esperar a que se finalice el análisis de todo el portal.

3.2 Requisitos de los Informes y la corrección de errores

1. Los informes deben emitirse en idioma castellano.
2. Los informes deben priorizar las incidencias a resolver usando criterios de relevancia como son número de visitas, nivel de profundidad, números de repeticiones, simplicidad/impacto, etc.



3. La herramienta a utilizar debe permitir el envío de informes periódicos según el perfil y el segmento de usuarios.
4. Las incidencias se deben representar sobre la página web afectada, es decir, se debe proveer un interfaz en que se visualice la página y se señalen las incidencias de las diferentes secciones con análisis de las mismas.
5. Los informes deben ser capaces de segmentar las revisiones automáticamente de un portal en función de ejes de navegación, temas, etc.

3.3 Otros requisitos del servicio

1. Debe venir acompañado de recursos de soporte como vídeos y artículos de ayuda orientados no sólo a la explotación del servicio sino de accesibilidad y buenas prácticas de redacción en general.
2. Incorporará mapas de comportamiento para analizar según dispositivo la secuencia de acciones de los usuarios.
3. Debe permitir la definición de políticas y objetivos.
4. El servicio debe permitir alinearse con los objetivos de la normativa vigente en materia de accesibilidad a nivel español, garantizando el acceso a los contenidos de las personas con discapacidad y el alineamiento legal.

3.4 Requerimientos de soporte y servicios

Además de las tareas indicadas, el servicio debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- **SOPORTE TÉCNICO.** El Servicio debe ofrecer un sistema de soporte técnico y servicios adicionales donde se puedan enviar sus consultas de soporte 24x7x365.
- **GENERACIÓN DE INFORMES IRA.** El servicio debe incluir la generación de hasta 10 informes de tipo IRA (Informes de Revisión de la Accesibilidad) al año, en el formato correspondiente a las revisiones en profundidad que requiere el Real Decreto 1112/2018, sobre una muestra de los portales incluidos en el servicio. Estos informes se realizarán a demanda, de forma automatizada, si así son requeridos. Quedan fuera del alcance del contrato las revisiones manuales de accesibilidad.



| |
|---|
| CLÁUSULA 4.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) |
|---|

Se establecen los siguientes acuerdos de Nivel de Servicio.

1. Puesta a punto del servicio

El servicio se deberá poner en marcha en las primeras 24 horas desde el inicio de la ejecución del contrato.

2. Disponibilidad del servicio

El servicio se prestará en un régimen de 24X7 con una disponibilidad del 99,9% de las horas mensualmente.

En caso de que se produzca incumplimiento de este nivel de servicio por un periodo de tres meses consecutivos Madrid Digital podrá instar la **resolución** del contrato.

3. Servicio de soporte: Peticiones, Incidencias y Consultas

Se deberán responder con rapidez todas las solicitudes e incidencias, y responder por lo menos el 90% de todas en un plazo de tres días laborables. Entre otro tipo de peticiones están incluidas:

- a. Configuración personalizada de la integración con el CMS
- b. Configuración personalizada de seguimiento de eventos
- c. Configuración personalizada de seguimiento de búsquedas internas
- d. Configuración de la araña de sitios web de desarrollo
- e. Configuración de sitio web no público
- f. Configuración de políticas avanzadas personalizadas

4. Servicio de Informes IRA

Los informes deben entregarse en el plazo de 30 días naturales desde la solicitud de los mismos.



CLÁUSULA 5.- RESPONSABLE DEL SERVICIO

El contratista designará un **Responsable del Servicio** ante **madriddigital**.

El licitador que presente la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el **Curriculum Vitae** del mismo, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de **madriddigital** designe, a los efectos que se señalan en la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El adjudicatario, a través del **Responsable del Servicio**, y con la periodicidad que **madriddigital** determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y el soporte.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a **madriddigital** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Informar a **madriddigital**, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico, que pueda necesitar para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

Además, se requiere estar en posesión de cuantas licencias, permisos y autorizaciones sean necesarias, conforme a la normativa vigente, para la prestación de los servicios objeto del contrato.



6.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

6.3 Comunicaciones.

Las comunicaciones que deben hacerse entre la empresa adjudicataria y su responsable del servicio con **madrid digital**, se llevarán a cabo a través de correo electrónico y, en su caso, mensajería o correo ordinario tratándose de documentación en papel que pudiera generarse.

6.4 Seguridad en la utilización de medios electrónicos y Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, (Real Decreto 3/2010 de 8 enero) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados.

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

La Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, determina que cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según corresponda.

Por ello, Madrid Digital podrá solicitar en todo momento al adjudicatario los correspondientes informes de Autoevaluación o Auditoría, al objeto de verificar la adecuación e idoneidad de lo manifestado en las Declaraciones o Certificados de



Conformidad, salvo en aquellos casos en que las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen a juicio del responsable de contrato.

6.5 Traspaso del servicio.

Al finalizar el contrato, el proveedor que resulte adjudicatario, deberá realizar las gestiones necesarias para facilitar el traslado del servicio al nuevo prestador del mismo, sin ningún coste adicional.

CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el responsable por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que **madriddigital** designe. A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante **madriddigital**, al **Responsable del Servicio** que será quien represente al adjudicatario, y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.

Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de **madriddigital** determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales.

- **madriddigital** determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 8.- CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, **madriddigital** podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos



| |
|--|
| CLÁUSULA 9.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS |
|--|

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
Dirección de Innovación, Transformación Digital y Datos
Área de Canales Digitales
md_canales_digitales@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con **Madrid Digital**, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Por su parte **Madrid Digital** se compromete a responder en los términos indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La Directora de Innovación, Datos y Transformación Digital

Fdo.: Marta Bilbao Egido

