



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “APOYO A LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS DEL PORTAL DEL CONSUMIDOR 2017”.

1.-OBJETO DEL CONTRATO

El objetivo del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid mediante la gestión de sus contenidos es dar cumplimiento al fin institucional atribuido a la Dirección General de Comercio y Consumo consistente en difundir, divulgar y ejecutar actuaciones de información en materia de consumo, facilitando para ello, a través de un medio de comunicación tan rápido e implantado como es internet, una información veraz, actualizada, completa y asequible de los derechos que asisten al consumidor y de los deberes que se imponen a los empresarios y profesionales para con él.

De conformidad con lo expuesto, el presente contrato tiene por finalidad posibilitar la incorporación de contenidos en materia de consumo, utilizando la herramienta informática institucional determinada al efecto.

Para el cumplimiento del objeto señalado, el adjudicatario deberá llevar a cabo, en relación con la gestión de los contenidos del Portal del Consumidor, las siguientes prestaciones:

- Incorporar los contenidos de manera ágil, rápida y eficaz, adaptados a las circunstancias de oportunidad, vigencia, estacionalidad y otras situaciones concurrentes, así como adaptar y actualizar las informaciones existentes realizando los ajustes necesarios ante la aprobación de nuevas normativas, o la aparición de nuevos agentes o nuevos hábitos de consumo.
- Incluir las alertas sobre productos potencialmente peligrosos, el acceso a los canales de reclamación y consulta y la información relativa a campañas de inspección y a la promoción del arbitraje de consumo como vía principal para la resolución de conflictos.
- Facilitar al consumidor su comunicación con la Administración, incorporando contenidos interactivos con el objetivo de que los mensajes lleguen a los ciudadanos de forma generalizada y asequible, de manera que puedan modificar sus hábitos y conductas para conseguir un consumo responsable.
- Comprobar el mantenimiento de las funcionalidades del Portal, tales como enlaces, links y otras.
- Facilitar parte de los contenidos en inglés.
- Completar las herramientas de accesos para supuestos de discapacidad
- Facilitar información sobre las visitas realizadas al Portal.





2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

2.1.- ESPECIFICACIONES EN RELACIÓN CON EL PERSONAL

El número de personas necesarias para atender el servicio será de, al menos, tres.

La empresa de servicios designará a una persona que será la encargada y responsable de coordinar a todo el equipo humano, así como de supervisar el cumplimiento y calidad de los trabajos encomendados y de recibir las instrucciones del personal de la Dirección General designado al efecto.

Las personas encargadas de dicho servicio deberán reunir el siguiente perfil profesional:

- Formación superior universitaria (licenciatura, grado o máster) en derecho y en ciencias de la información o sus equivalentes, según los distintos programas educativos.
- Conocimiento y experiencia acreditada en manejo de herramientas informáticas para edición y publicación de información digital.
- Conocimiento de la materia de consumo y experiencia en elaboración de informaciones y publicaciones en materia de consumo..
- Capacitación acreditada de traducción de textos al inglés.

Dicho personal desarrollará, en relación a los contenidos del Portal del Consumidor, las siguientes funciones:

- Redacción de informaciones en estilo directo, didáctico y accesible.
- Detección y tratamiento de noticias y actualidades con influencia en aspectos de consumo.
- Consulta de textos normativos en materia de consumo para la elaboración e incorporación de contenidos o actualizaciones en la web.
- Uso de la herramienta informática de gestión y presentación de contenidos a través de la web institucional.
- Uso de la herramienta informática de tratamiento de imágenes de la web institucional.
- Traducción de contenidos al inglés.





La elaboración de los contenidos se ajustará a los criterios que fije la Dirección General de Comercio y Consumo y será validada por ella con carácter previo a su publicación.

El adjudicatario del contrato deberá cumplir con respecto a su personal las siguientes obligaciones:

- Disponer del personal necesario para la prestación del servicio y acreditar que no se produce una interrupción del mismo por ninguna causa.
- La vinculación contractual de dicho personal será exclusivamente con la empresa adjudicataria, a la que corresponderán todas las obligaciones que dimanen de dicha relación contractual, así como el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de la legislación aplicable. En ningún caso podrá alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con la Administración contratante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.
- Sustituir al personal que preste el servicio si es requerido para ello por la Dirección General de Comercio y Consumo, como consecuencia de carecer del nivel suficiente de formación a juicio de la mencionada Dirección General o por la deficiente prestación del servicio. La solicitud de sustitución será comunicada con la antelación suficiente. Por su parte, si la empresa adjudicataria, por cualquier circunstancia, quisiera relevar a alguno de los técnicos designados, deberá comunicarlo previamente a la Dirección General de Comercio y Consumo, justificando la petición y especificando que los candidatos cumplen las características exigidas en este pliego para el desempeño del trabajo a realizar, reservándose este órgano su consentimiento.
- Guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso por razón de la prestación del servicio, sin que la empresa adjudicataria pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

2.2.- ESPECIFICACIONES EN RELACIÓN CON EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

Para la ejecución de este contrato el adjudicatario realizará los trabajos que a continuación se describen. La no ejecución en plazo y con los contenidos y especificaciones que se determinan, podrá ser causa de resolución del contrato suscrito, tal como figura en el artículo 223.f) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobada por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de





Comunidad de Madrid

noviembre, además de dar lugar a las penalizaciones incluidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Los trabajos que a continuación se describen deberán realizarse durante la ejecución del contrato en los distintos apartados integrados en la HOME y en las SUBHOMES en que se estructura la web. Dichos trabajos se realizarán atendiendo al Manual de Estilo y de acuerdo con el Plan de Trabajo Global que resulten aprobados por la Dirección General de Comercio y Consumo.

- A) Desarrollo de nuevos contenidos y/o actualización de temas por publicación de nueva normativa, por cambio de temporada, por cuestiones de coyuntura, por motivos de oportunidad, por actualidad, por alertas producidas u otras razones. Tendrán carácter eminentemente práctico y divulgativo y versarán sobre los derechos y deberes reconocidos a los consumidores por la legislación vigente en cualquiera de los ámbitos del consumo.
- B) Desarrollo de nuevos contenidos y/o actualización de temas procedentes de otras Direcciones Generales, así por ejemplo, en el ámbito de turismo, sanidad, industria, entre otros; así como de otras instituciones públicas (AECOSAN) o privadas con competencias en la protección de los consumidores o en materia de consumo.
- C) Traducción de contenidos al inglés.
- D) Detección de necesidades de actualización de contenidos.
- E) Actualización y archivo de los contenidos en materia de consumo en relación a información de las actuaciones realizadas por la Dirección General de Comercio y Consumo.
- F) Actualización y archivo de iniciativas en materia de consumo realizadas por la Dirección General de Comercio y Consumo (folletos, memorias, materiales, juegos, ...)
- G) Actualización de directorios.
- H) Revisión e inclusión de nuevos enlaces y comprobación y subsanación, en su caso, de las funcionalidades propias del Portal.
- I) Actualización y archivo de noticias y otras actuaciones que así lo precisaran.
- J) Actuaciones para incorporación de accesos a personas con discapacidad
- K) Actuaciones de estudio y tratamiento de los datos de visitas.





- L) Cualesquiera otras actuaciones de elaboración, actualización y revisión de contenidos necesarias para la óptima gestión de los contenidos y servicios incluidos en el "Portal del Consumidor".

3.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

3.1.-Programa de Trabajo:

El contratista presentará un Programa de Trabajo en el plazo máximo de cinco días hábiles desde el día siguiente a la formalización del contrato que será objeto de aprobación por el Órgano de Contratación, antes del inicio de la ejecución de los trabajos.

El Programa de Trabajo comprenderá los siguientes documentos: una Plan Integral de los trabajos y un Manual de Estilo, con los contenidos que a continuación se describen.

-El Plan Integral incluirá una planificación de los trabajos a realizar durante la totalidad del período de ejecución del contrato, con las siguientes especificaciones:

1. Tareas a realizar en cada sección del Portal del Consumidor y tiempos para su realización
2. Programación de los trabajos a ejecutar y su calendario de entrega.
3. Determinación de la documentación justificativa de la ejecución de los trabajos.

-Manual de Estilo: La contratista presentará un Manual de Estilo en el que se expondrán las normas a que se somete la redacción de los contenidos, que en ningún caso podrán apartarse de las prescripciones establecidas en la web institucional de la Comunidad de Madrid y en la Real Academia de la Lengua. Como regla general, los contenidos de las actuaciones se realizarán en un lenguaje accesible al consumidor medio, garantizando a su vez la plena adecuación de dichos contenidos a la legislación en materia de consumo y a la realidad.

Como regla general, los contenidos de texto e imagen elaborados se introducirán en el gestor de contenidos Content Server, en el entorno de edición, para que puedan ser valorados y aprobados por la Dirección General de Comercio y Consumo, con carácter previo a su publicación. Una vez recibida la aprobación se publicarán en el Portal.

En ciertos casos y debido a razones de operatividad, la Dirección General de Comercio y Consumo podrá dar una autorización previa de publicación (con las





instrucciones pertinentes) en casos como las alertas de productos inseguros, las notas de prensa, las actualidades elaboradas por otras direcciones generales, entre otros.

3.2.- Programación de los trabajos.-

Los trabajos se realizarán según la programación establecida en el Plan Integral y en los Programas Mensuales de Trabajo cuyas características se desarrollan en apartado siguiente del presente pliego.

No obstante, ha de tenerse en cuenta que, como consecuencia de la concurrencia de determinadas circunstancias, puede surgir la necesidad de realizar actuaciones no previstas en la programación. En este sentido, las actuaciones a realizar en el Portal pueden ser:

- Actuaciones programadas: Estarán descritas en el Plan Integral y en los Programas Mensuales de Trabajo que la contratista deberá presentar a la Dirección General de Comercio y Consumo.

- Actuaciones no programadas: Se producirán a petición de la Dirección General de Comercio y Consumo o a propia iniciativa de la contratista como consecuencia de circunstancias coyunturales. Las situaciones coyunturales o sobrevenidas que puedan producirse generarán cambios en la programación que serán asumidos por las partes sin que ello afecte, en sí mismo, al cumplimiento del contrato, no entendiéndose como modificación sustancial del contrato y no generando, por tanto, ninguna consecuencia respecto del mismo.

Todas las actuaciones realizadas sobre los contenidos del Portal, tanto programadas como no programadas, serán validadas con carácter previo a su publicación por la Dirección General de Comercio y Consumo, salvo en aquellos casos en que, en consideración a la intrascendencia del contenido, no se considerare necesario a criterio de la misma.

Durante la ejecución del contrato la estructura del Portal podría resultar modificada, en cualquiera de sus secciones u apartados de la HOME y de las SUBHOMES, modificación cuyas consecuencias habrán de ser asumidas por la empresa contratista.

3.3.- Documentación a presentar durante la ejecución:

Programas de Trabajo Mensuales: La contratista presentará, antes del inicio de cada mes, el programa de trabajo correspondiente en el que se incluirán los trabajos a realizar durante dicho período. Dichos programas se presentarán en las fechas fijadas en el calendario incluido en el Plan Integral.

Informes de ejecución mensual de los trabajos: La contratista presentará, al final de cada mes el informe de ejecución correspondiente en el que se incluirán los trabajos realizados durante dicho período, según el Plan Integral.





Dichos informes se presentarán en las fechas fijadas en el calendario incluido en el Plan Integral.

Datos sobre las visitas realizadas al Portal: La empresa adjudicataria presentará, dentro de los tres primeros días hábiles de cada mes natural siguientes a la publicación de la estadística institucional, los datos de visitas realizadas al Portal durante el mes inmediato anterior.

4.-SEGUIMIENTO, CONTROL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS TRABAJOS

4.1. Criterios generales:

La Dirección General de Comercio y Consumo dará el visto bueno a todos los contenidos que la empresa adjudicataria elabore o actualice antes de ser publicados en el Portal del Consumidor, en los términos indicados en el punto 3.2, relativo a la Programación de los trabajos, de este Pliego.

Con la finalidad de disponer de un conocimiento inmediato y puntual de los trabajos, se podrá recabar la información necesaria, obligándose el adjudicatario a facilitar los datos solicitados.

Además de la documentación exigida en los puntos 3.2 y 4.3., de este pliego, el adjudicatario se compromete a suministrar a la Dirección General de Comercio y Consumo toda la documentación relacionada con el contrato y los trabajos de ejecución que le fuera requerida.

4.2.- Reuniones de seguimiento:

Con la periodicidad que se determine en el Plan Integral, se realizarán reuniones de seguimiento entre la empresa y la Dirección General de Comercio y Consumo, que podrán dar lugar a cambios en dicho Plan, en la programación mensual, en el Manual de Metodología y en el Manual de Estilo

Igualmente, se llevarán a cabo aquellas reuniones de trabajo que la Dirección General considere oportunas para el buen fin del contrato y que serán convocadas con antelación suficiente para el tratamiento de cualesquier asunto relacionado con el Portal. Tales reuniones podrán dar lugar a cambios en el Plan Integral, en la programación mensual, en el Manual de Metodología y en el Manual de Estilo.

4.3. Control de calidad:

Cuando se observen desviaciones entre las fechas programadas y las reales, el contratista lo justificará convenientemente mediante la presentación de los documentos acreditativos de las entregas y supervisiones. Para ello la Dirección General de Comercio y Consumo podrá solicitar al contratista la documentación en la que se acrediten las siguientes fechas: fecha de publicación en el entorno de edición;





fecha de aprobación de la Dirección General, fecha de publicación en el Portal del Consumidor u otros datos considerados relevantes al efecto.

4.4 Evaluación de los trabajos:

Se presentará un Informe de Evaluación Intermedia: En las fechas establecidas en el Plan Integral, la empresa adjudicataria presentará a la Dirección General de Comercio y Consumo un Informe de Evaluación Intermedia en el que se incluirá una evaluación del periodo correspondiente al primer trimestre y una valoración en la que se incluirán las conclusiones y sugerencias de mejora.

También se presentará un Informe de Evaluación Final: Al finalizar el contrato, la empresa adjudicataria presentará a la Dirección General de Comercio y Consumo un Informe de Evaluación Final, en él se incluirá al menos, una evaluación del período comprendido desde el informe de Evaluación Intermedia hasta la finalización del contrato y una valoración en la que se incluirá un análisis de las acciones llevadas a cabo, de las desviaciones e incidencias observadas con análisis de sus causas, las conclusiones y las sugerencias de mejora.

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO

