

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“CESIÓN DE DERECHO DE USO DE UNA
HERRAMIENTA EN LA NUBE PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VOCALIZACIÓN
ONLINE A TIEMPO REAL DE LOS PRINCIPALES
CONTENIDOS WEB DE LA COMUNIDAD DE
MADRID”***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1277888853958802137420**



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “CESIÓN DE DERECHO DE USO DE UNA HERRAMIENTA EN LA NUBE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VOCALIZACIÓN ONLINE A TIEMPO REAL DE LOS PRINCIPALES CONTENIDOS WEB DE LA COMUNIDAD DE MADRID” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

INDICE:

CLÁUSULA 1.-	INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2.-	OBJETO.....	4
CLÁUSULA 3.-	DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	4
3.1	Vocalización y ayudas al seguimiento online de los contenidos leídos	5
3.2	Adaptabilidad a los diferentes tipos de contenidos disponibles.....	5
3.3	Disponibilidad de servicios de vocalización, configuración y soporte multilingüe.....	5
3.4	Disponibilidad de lectura online de formularios HTML y DRUPAL y lectura de Captcha	5
3.5	Alta usabilidad, accesibilidad y adaptación a las preferencias y soportes del usuario final.....	6
3.6	Requerimientos no funcionales	6
3.7	Requerimientos de soporte y documentación	6
3.8	Portales en los que debe estar disponible el servicio.....	7
CLÁUSULA 4.-	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	7
4.1	Puesta a punto del servicio	7
4.2	Disponibilidad del servicio	8
CLÁUSULA 5.-	RESPONSABLE DEL SUMINISTRO	8
CLÁUSULA 6.-	CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	8
6.1	Disponibilidad de medios	8
6.2	Traspaso a la finalización del contrato.	8
CLÁUSULA 7.-	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO	9
CLÁUSULA 8.-	CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	9



CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, (en adelante **Madrid Digital**), 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.

Para el ejercicio de estas competencias, Madrid Digital administra, evoluciona y mantiene los portales web de la Comunidad de Madrid www.comunidad.madrid, www.tramita.comunidad.madrid, www.contratos-publicos.comunidad.madrid y www.madrid.org a través de gestores de contenidos (DRUPAL, Joomla y Oracle Web Center Sites).

En estos portales se ofrece al ciudadano información relativa a los servicios prestados a los ciudadanos, por la Comunidad de Madrid, en cumplimiento con sus competencias; sobre las opciones y espacios de acceso a los mismos, en función de sus necesidades e intereses; y sobre el marco organizativo y legal que las ampara.

Esta información se viene ofreciendo de forma creciente en la plataforma digital web de la comunidad, a la que da servicio Madrid Digital. Las restricciones de movilidad y acceso directo a medios presenciales de información, ahondan la problemática de acceso a la información de colectivos con necesidades especiales: en materia visual; de movilidad física; de aprendizaje o lectura; de comprensión del idioma; y también a la población afectada por la brecha tecnológica.

La obligación de la Comunidad de Madrid de facilitar y promover el acceso digital de todos los ciudadanos a la información de sus servicios y derechos, implica la necesidad de proveer su plataforma digital, con medios accesibles y que faciliten la inclusión online desde cualquier dispositivo y mitiguen las barreras extendiendo su uso a un segmento más amplio de la población. Alineándose el servicio con el mejor cumplimiento Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Por este motivo, se viene ofreciendo una solución de lectura avanzada online en los sitios web de la Comunidad de Madrid, que permite mejorar significativamente el acceso digital, a un número muy amplio de los ciudadanos incluidos en los colectivos con necesidades especiales mencionados. Adicionalmente, cualquier visitante que acceda puede potencialmente beneficiarse de la lectura automática.

El creciente acceso a los contenidos y servicios online de las administraciones públicas de la Comunidad por parte de ciudadanos de diferentes procedencias, y desde diferentes países de conexión, ha impulsado la disponibilidad de contenidos multilingües en los portales web de la Comunidad de Madrid. La Unión Europea además requiere a sus países miembros, que los servicios de las AAPP a sus ciudadanos, se oferten en otros idiomas comunitarios además del propio de cada país.



Dentro del servicio al que se orientan los portales de la plataforma web de la Comunidad, está ya disponible el uso de inglés, y el Ucraniano, para algunos portales, y contenidos. En la actualidad, ya está en curso la ampliación de esas prestaciones de idioma a otros sites de la plataforma comunidad.madrid, Madrid.org, etc.

Para poder dar este servicio, se requiere que los servicios de vocalización que se contraten, cubran esta necesidad de servicio, tanto a las lenguas e idiomas ya disponibles, como a la incorporación nuevas necesidades en este ámbito

El servicio debe estar alineado con las leyes de accesibilidad y acceso electrónico y con las últimas recomendaciones del World Wide Web Consortium (W3C), permitiendo el acceso de manera más sencilla y para un público más amplio.

La diversidad de equipamientos y soportes tecnológicos desde las que los ciudadanos se conectan a la web www.comunidad.madrid, www.tramita.comunidad.madrid, www.madrid.org y www.contratos-públicos.comunidad.madrid y sus servicios requieren que la solución contratada tenga, tanto la máxima usabilidad: desde PC, Mac, teléfonos móviles y Tablet; como compatibilidad con los sistemas operativos más extendidos: Windows, Android, Linux, MacOs, iOS,

El actual proceso de evolución y mejora constantes en la plataforma digital de la Comunidad de Madrid, requiere también que la solución contratada no requiera de instalación de software, ni la alteración del código o contenidos que precisen tecnologías propietarias que puedan comprometer o restringir dicha evolución, o que supongan posteriormente una restricción en la transformación futura, del propio servicio prestado.

Dados los antecedentes expuestos, se considera necesaria la contratación de una solución con las características que se indican en el presente pliego, de forma que sea posible la continuidad de esta funcionalidad ofrecida a los ciudadanos.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

El objeto es la cesión de derecho de uso de una herramienta en la nube para la prestación del servicio de vocalización online a tiempo real de los contenidos web de la Comunidad de Madrid de los siguientes portales:

- www.comunidad.madrid
- tramita.comunidad.madrid
- contratos-públicos.comunidad.madrid
- www.madrid.org

Todo ello conforme a los requisitos técnicos detallados en el presente pliego de prescripciones técnicas.

CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Los siguientes requisitos técnicos funcionales deben ser cubiertos por la herramienta desde el principio del contrato:

Vocalización y ayudas al seguimiento online de los contenidos leídos	3.1
Adaptabilidad a los diferentes tipos de contenidos disponibles	3.2
Disponibilidad de servicios de vocalización, configuración y soporte multilingüe	3.3
Disponibilidad de lectura online de formularios HTML y DRUPAL y lectura de Captcha	3.4

Alta usabilidad, accesibilidad y adaptación a las preferencias y soportes del usuario final
--

3.5

Se especifican en mayor detalle, a continuación, los requisitos para cada uno de estos bloques

3.1 Vocalización y ayudas al seguimiento online de los contenidos leídos

- Transformar el contenido de la web a lenguaje hablado, con voz de alta calidad, generada por ordenador.
- Potencialidad de incluir mejoras de pronunciación, en las palabras que lo requieran.
- Incluirá sistemas de resalte automático del texto leído, tanto por palabras, como por oraciones y párrafos, disponiendo de sistemas de scroll que acompañe -a tiempo real- el avance -o retroceso- de la lectura.
- Permitirá al usuario la posibilidad de adaptar la velocidad de la lectura.
- Permitirá al usuario descargarse el contenido en Mp3 para una posterior audición del mismo.
- Las prestaciones que acompañan a la lectura del texto también deben estar disponibles en dispositivos de pantalla táctil, incluyendo las opciones de visibilidad mejorada del contenido.
- Todas estas prestaciones al usuario final deben estar accesibles desde los contenidos mediante botoneras y funcionalidades que cumplan requisitos de accesibilidad y sean compatibles con otras herramientas de apoyo.

3.2 Adaptabilidad a los diferentes tipos de contenidos disponibles

- Debe permitirse parametrizar la lectura de los contenidos, para poder configurar la lectura completa o de secciones concretas en aquellas páginas que así se determine.
- Debe permitir la lectura de aquellos PDFs accesibles que estén disponibles, para lectura y descarga, en los portales.

3.3 Disponibilidad de servicios de vocalización, configuración y soporte multilingüe

- Se debe ofrecer la lectura de los contenidos web en aquellos idiomas en los que los contenidos estén disponibles, dentro de los estándares de identificación de idioma. Requiriéndose, al menos, en los siguientes: Castellano, Inglés, Gallego, Catalán y Euskera.
- Se debe ofrecer servicios multilingües de particularización de la herramienta por los usuarios al menos. Requiriéndose, al menos, en los siguientes: Castellano e Inglés

3.4 Disponibilidad de lectura online de formularios HTML y DRUPAL y lectura de Captcha

- Con el fin de asegurar la accesibilidad de los formularios disponibles en los portales para suscribir, solicitar o tramitar digitalmente los diferentes procedimientos y trámites digitales de la administración, se requiere la disponibilidad de servicios de vocalización online de los formularios HTML y DRUPAL disponibles para la tramitación y solicitudes, en los portales.
- Deberá estar disponible la vocalización de estos formularios en, al menos, Castellano e Inglés.

- Para incrementar la seguridad de los envíos deberá integrar a lectura de sistemas de Captcha que protegen los envíos.

3.5 Alta usabilidad, accesibilidad y adaptación a las preferencias y soportes del usuario final

- El servicio debe estar configurado de forma que su manejo sea sencillo para el usuario final, y que éste puede configurar el máximo de sus prestaciones básicas (la velocidad de lectura, los colores del efecto resaltado, tamaño y tipo de fuente entre otras) ajustándolas a sus necesidades, sin necesidad de guías o conocimientos, salvo los mínimos para la navegación web.
- Deberá existir la posibilidad de ayuda accesible online, si así se requiere.
- Debe ser compatible con otras ayudas técnicas a la accesibilidad, como lectores de pantalla, ratones adaptados, y no requerir plug-ins o software añadido en el dispositivo del usuario.
- Deberá funcionar sobre PC, Mac, teléfonos móviles y tablets y ser compatible con Windows, MacOS, Linux, iOS, Android. Debe estar soportado para los principales exploradores Web incluyendo: Edge, Chrome, Safari, Firefox, sin requerimientos de configuración añadidos.

3.6 Requerimientos no funcionales

Además de las funcionalidades expuestas, el servicio en la nube debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- Debe operar sobre https / SSL para cumplir los estándares de navegación segura que requiere la administración digital
- La integración del servicio en la plataforma web no debe requerir modificaciones en la estructura de su código, ni de sus contenidos;
- El servicio se prestará en la nube y no requerirá de la instalación de ningún producto en los servidores que soportan la plataforma web.
- La integración de los portales con el servicio externo la realizará el adjudicatario de este contrato.
- El adjudicatario de este contrato deberá disponer de técnicos cualificados para realizar la integración del código necesario tanto en los portales Drupal, Joomla, como en Oracle Web Center Sites, si fuera necesario.
- Se debe disponer de una consola con acceso online a estadísticas de uso del servicio para los responsables. En su defecto, el adjudicatario entregará informes trimestrales de disponibilidad del servicio.

3.7 Requerimientos de soporte y documentación

- Se debe ofrecer apoyo y asesoramiento en el uso de los servicios al equipo de Madrid Digital a lo largo de la vida del contrato.



- Se debe ofrecer un servicio de soporte técnico (por teléfono y correo electrónico o plataforma de contacto) para la resolución de incidencias, de lunes a viernes: en horario de 08.00 y hasta las 22.00
- Monitorización del servicio en horario 24x7.
- Guardias para atender casos críticos fuera de estos horarios bajo demanda.
- Se generará un informe trimestral de uso, así como una propuesta de certificado de servicios.
- El servicio se prestará de forma íntegramente remota.

3.8 Portales en los que debe estar disponible el servicio

El contexto de portales en los que, el servicio, deberá estar disponible será el siguiente:

Los portales Content server, Joomla y Drupal bajo www.madrid.org y los siguientes

- www.comunidad.madrid,
- tramita.comunidad.madrid,
- contratos-publicos.comunidad.madrid
- www.madrid.org (y los portales de la Comunidad de Madrid incluidos en ese dominio)

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

Se establecen los siguientes Niveles de Servicio.

4.1 Puesta a punto del servicio

El servicio deberá poderse poner en marcha en los primeros **5 días desde el inicio del contrato** para evitar la pérdida de servicio, en los que se realizarán las siguientes tareas:

- El adjudicatario entregará el código, previamente chequeado en sus instalaciones, que permitirá la **integración de la solución propuesta**, en los portales del ámbito de este pliego. Para ello, el adjudicatario dispondrá de técnicos especialistas en Drupal, y Oracle Web Center Sites si fuera necesario, para realizar la integración. El adjudicatario, será responsable de la integración correcta del código asumiendo las incidencias que se produzcan, su análisis y depuración, y dando una solución a las mismas.
- **Tuning y ajuste de la configuración.** Se realizarán los ajustes necesarios para leer correctamente las páginas. La mayor parte de las páginas se basan en una de las 30 plantillas posibles, aunque es necesario realizar la configuración del servicio externo para que lea adecuadamente la página focalizando en las capas que contienen la información significativa y eludiendo aquellas regiones que no contienen información semántica. Se deberán configurar la correcta lectura de todos los elementos enumerados en este pliego como son PDF, formularios web, captcha, etc. El ajuste fino del servicio deberá asegurar no sólo que la página se lee correctamente en los idiomas disponibles, sino que determinadas palabras (apellidos, palabras en inglés en páginas en castellano, etc.) se leen adecuadamente.

Alguno de los portales contemplados en este pliego puede no estar disponible cuando se inicie el contrato definido en este pliego. El adjudicatario asumirá la puesta a punto del servicio para estos portales en el momento en que estén disponibles.



4.2 Disponibilidad del servicio

Cada uno de los servicios se prestará en un régimen de 24X7 con una disponibilidad de, al menos, del **99,8%**.

A lo largo de la ejecución del contrato, las incidencias y plazos de resolución serán los siguientes:

- Incidencia bloqueante: La página queda inaccesible. Plazo de resolución: 1 hora.
- Incidencia de nivel alto: La página pierde el formato, diseño o configuración. Plazo de resolución: 24 horas.
- Incidencia de nivel medio: La página no se lee correctamente o lee partes innecesarias. Plazo de resolución: 48 horas.
- Incidencia de nivel bajo: Algunas palabras de la página no se leen correctamente. Plazo de resolución: 72 horas.

CLÁUSULA 5.- RESPONSABLE DEL SUMINISTRO

El contratista designará un **Responsable del Suministro** ante **Madrid Digital**.

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 **Madrid Digital** designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El adjudicatario, a través del **Responsable del Suministro**, y con la periodicidad que **Madrid Digital** 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 **Madrid Digital** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Informar a **Madrid Digital**, 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 el suministro 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 ejecución del contrato.

6.2 Traspaso a la finalización del contrato.

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

CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

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

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el responsable por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que **Madrid Digital** designe. A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante **Madrid Digital** al **Responsable del Suministro** 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 **Madrid Digital** determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que el contrato se ejecute con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales.

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

CLÁUSULA 8.- 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 deberá identificar **siempre en el asunto**:

“servicio de vocalización online– [nombre de la empresa]”

Las consultas deberán dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Innovación, Datos y Transformación Digital

Área de Canales Digitales

md_canales_digitales@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el 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