



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN
DEL SUMINISTRO DEL DERECHO DE USO DE HERRAMIENTAS DE
ACCESIBILIDAD WEB, SOPORTE Y CONSULTORÍA**

(expediente n.º PARLC-2024-18 - GEEC)

Tipo de contrato:	Mixto (suministro y servicios)
Contratación:	Derecho de uso de herramientas de accesibilidad web, soporte y consultoría
N.º de expediente:	PARLC-2024-18 (GEEC)
Procedimiento:	Abierto simplificado
Objeto:	Suministro del derecho de uso y el soporte de fabricante de herramientas específicas de accesibilidad web y servicios de consultoría especializados en cumplimiento del Real decreto 1112/2018
Lote 1:	Derecho de uso y soporte de fabricante de inSuit y consultoría
Objeto del lote 1:	Suministro de la renovación del derecho de uso de la plataforma inSuit y del soporte de fabricante y servicios de consultoría especializados en cumplimiento del Real decreto 1112/2018
Lote 2:	Derecho de uso y soporte de fabricante de Siteimprove y consultoría
Objeto del lote 2:	Suministro del derecho de uso de la plataforma Siteimprove Platform Content Experience y del soporte de fabricante y servicios de consultoría especializados
Unidad promotora:	Departamento de Informática y Telecomunicaciones
Duración:	2 años

Prescripción 1. Objeto del contrato

El Real decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, por el que se transpone la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, tiene por objeto garantizar los requisitos de accesibilidad que los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público deben cumplir para garantizar la igualdad y no discriminación en el acceso de las personas que quieran acceder a los mismos, en particular de las personas mayores y las personas con discapacidad.

El concepto de accesibilidad recoge un conjunto de principios y técnicas a tener en cuenta en las distintas fases de diseño, construcción y mantenimiento de los sitios web y los contenidos que se publican.

El sitio web del Parlament es uno de los principales medios de comunicación de la institución con los ciudadanos y es por este motivo que garantizar la disponibilidad, calidad, usabilidad y accesibilidad de los contenidos se convierte en un objetivo estratégico.



El volumen de contenidos del portal del Parlament y el hecho de que estos contenidos sean mayoritariamente dinámicos y aportados por los distintos órganos de la Administración parlamentaria de forma distribuida son aspectos que dificultan las tareas de control de calidad del cumplimiento de las distintas normas o técnicas que se establecen para el cumplimiento de la accesibilidad.

Es por este motivo que es importante disponer de las herramientas adecuadas que permitan incorporar funcionalidades avanzadas de usabilidad y accesibilidad de forma automática y al mismo tiempo monitorizar, analizar y gestionar su correcto funcionamiento y calidad. También se requiere disponer de los servicios especializados para asesorar a los técnicos del Parlament y para cumplir la normativa vigente y obtener los certificados de nivel AA de las directrices para la accesibilidad del contenido web (WCAG).

En este sentido, con el objetivo principal de cumplir la legislación vigente en el ámbito de la accesibilidad digital y de facilitar una tarea de análisis más eficiente y efectiva de sus sitios, el Parlament requiere la contratación del derecho de uso y mantenimiento de fabricante de herramientas específicas de soporte y monitorización de la accesibilidad web y el servicio de consultoría, asesoramiento y soporte en este mismo ámbito.

Prescripción 2. División en lotes

La contratación se divide en los siguientes lotes:

- Lote 1: derecho de uso y soporte de fabricante de inSuit y consultoría, que tiene por objeto el suministro de la renovación del derecho de uso y el soporte de fabricante de la plataforma inSuit y los servicios de consultoría especializada, de acuerdo con el Real decreto 1112/2018.
- Lote 2: derecho de uso y soporte de fabricante Siteimprove y consultoría, que tiene por objeto el suministro del derecho de uso y el soporte de fabricante de la plataforma Siteimprove Platform Content Experience y los servicios de soporte especializado.

Prescripción 3. Lote 1. Derecho de uso y soporte de fabricante de inSuit y consultoría

3.1. Objeto

El Parlament tiene desplegada la plataforma inSuit, en modalidad SaaS, por los distintos dominios y subdominios que dispone para dar respuesta a la implantación de funcionalidades automáticas de accesibilidad web y facilitar el acceso a todas las personas con igualdad de condiciones, ya que añade a las páginas web una capa de información semántica, personalizada por expertos en accesibilidad y usabilidad, que permite principalmente:

- Mejorar de forma automática el cumplimiento de muchas de las recomendaciones de la World Wide Web Consortium (W3C) en materia de accesibilidad web.
- Proporcionar ayudas técnicas para que las personas puedan navegar de forma adaptada a sus necesidades y preferencias, y hacer posible que personas con diferentes discapacidades puedan navegar y acceder a la información que requieran. Las principales funcionalidades de ayuda a la navegación son la lectura de contenidos y opciones de navegación para



personas con dificultad de visión o lectura y la posibilidad de navegar con instrucciones vocales e incluso con la emisión de sonidos y sin la necesidad de utilizar las manos.

Actualmente, esta solución incorpora un módulo específico de cumplimiento legal en accesibilidad digital, integrado en la misma plataforma, que permite monitorizar los niveles de accesibilidad de los distintos sitios y facilitar las tareas que se determinan en la normativa, como son las auditorías, la elaboración de informes de estado periódicos y anuales y la actualización continua de las declaraciones de accesibilidad de cada sitio web. Asimismo, permite generar reglas para subsanar en tiempo real los errores detectados en las revisiones de accesibilidad.

Sin embargo, la especialización de estos trabajos requiere que los técnicos del Parlament dispongan de un soporte especializado no solo en el uso de la herramienta sino, sobre todo, para el desarrollo de las funciones, la realización de tareas de revisión y la redacción de los informes que determina el Real decreto 1112/2018, de acuerdo con las funcionalidades del módulo de cumplimiento normativo de la misma herramienta.

Por este motivo, para garantizar que estas funcionalidades continúan operativas para que todos los usuarios puedan acceder en condiciones de igualdad a los contenidos ofrecidos por el sitio web del Parlament y para dar respuesta a las medidas de accesibilidad y usabilidad que establece el Real decreto 1112/2018, el objeto de este lote es la renovación del derecho de uso de la plataforma inSuit completa y el soporte de fabricante que garantice su correcto funcionamiento, y los servicios de consultoría especializada.

3.2. Descripción del suministro

El adjudicatario debe proporcionar la suscripción a la modalidad SaaS de la plataforma inSuit para dos años, sin límite de usuarios y de acuerdo con las siguientes características:

Características principales
Plataforma inSuit para el dominio <i>www.parlament.cat</i> y los subdominios que contiene
Módulo Compliance, de cumplimiento normativo en accesibilidad digital
Módulo web de usuario
Idioma catalán incluido en el dominio principal y los subdominios que contiene
Motor W3C sin cambio de dominio
Actualizaciones automáticas del servicio con todas las nuevas funcionalidades incorporadas
Mantenimiento correctivo y soporte
Disponibilidad del servicio con garantía del 99%, sin tener en cuenta las paradas programadas

Dado que la plataforma inSuit ya está en funcionamiento, solo es necesario el servicio de configuración del nuevo módulo de cumplimiento normativo.

Este suministro también incluye el soporte técnico y el mantenimiento del fabricante para los dos años de duración de contrato. Por tanto, el adjudicatario debe proporcionar el medio de contacto (correo electrónico y teléfono) para dar respuesta a cualquier consulta que el Parlament tenga que hacer en horario laboral.

La modalidad de mantenimiento incluida debe prever el mantenimiento correctivo que pueda dar respuesta a errores o malos funcionamientos propios de la herramienta y también el



mantenimiento evolutivo derivado de modificaciones o ampliaciones en el entorno del Parlament que requieran alguna adaptación o parametrización por parte del adjudicatario. Asimismo, el adjudicatario debe proporcionar estadísticas mensuales del uso del sistema.

Para dar cumplimiento al servicio de mantenimiento evolutivo, el adjudicatario debe prever un mínimo de treinta horas anuales, incluidas en el mismo suministro sin coste adicional.

3.3. Descripción del soporte especializado

La propuesta hecha por los licitadores debe incluir un equipo especializado debidamente calificado y con la formación, los conocimientos y la experiencia demostrable para ofrecer el soporte técnico y de uso sobre la plataforma en general y específicamente sobre el módulo de cumplimiento normativo, y también en materia de accesibilidad digital por el soporte especializado para cumplir las funciones que el Real decreto 1112/2018 determina que son responsabilidad de la unidad responsable de accesibilidad, incluidas las auditorías de accesibilidad, que comportan, como mínimo, las tareas siguientes:

— Realizar, como mínimo, una revisión profunda de accesibilidad, de acuerdo con el Real decreto 1112/2018, y emitir el informe correspondiente para entregarlo, en su caso, al organismo pertinente y también el informe de errores en el que se detallen los problemas detectados y las propuestas para solucionarlos.

— Llevar a cabo las revisiones periódicas de accesibilidad establecidas en el Real decreto 1112/2018.

— Revisar y actualizar la declaración de accesibilidad de acuerdo con el formato europeo que establece la normativa vigente a medida que evolucione el nivel de accesibilidad de la web.

— Velar por el buen funcionamiento de los mecanismos de comunicación establecidos en el capítulo II del Real decreto 1112/2018, garantizar una adecuada gestión y atención de todas las consultas, sugerencias, quejas, reclamaciones y solicitudes de información accesible que se reciban.

— Fomentar y proponer las actividades de promoción, concienciación y formación que establece el artículo 8 del Real decreto 1112/2018 y la formación especializada al equipo técnico del Parlament. De esta propuesta, se tendrán que ejecutar dos acciones de concienciación y dos cursos al año, como mínimo.

— Facilitar las tareas de adaptación de varios contenidos, como por ejemplo los documentos de Word y PDF publicados en el sitio web del Parlament, para que cumplan la normativa de accesibilidad.

— Elaborar los siguientes informes, necesarios para cumplir el Real decreto 1112/2018:

- Informes de revisión de la accesibilidad (IRA).
- Informe de seguimiento del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad.
- Revisión y actualización de la declaración de accesibilidad del sitio web del Parlament.
- Informes de evaluación de accesibilidad de nuevos espacios o sitios web.
- Informes de atención de quejas y reclamaciones.
- Informe de seguimiento anual de la promoción, concienciación y formación.



— Gestionar la presentación de los informes al organismo encargado de realizar su seguimiento, y cualquier otra tarea o comunicación necesaria.

El equipo propuesto debe estar compuesto, como mínimo, por el siguiente personal:

— Un jefe de proyecto que tenga la titulación de ingeniero en informática, telecomunicaciones o similar o bien una experiencia demostrable de cinco años como mínimo en la gestión y dirección de proyectos similares al objeto de esta licitación.

— Dos técnicos calificados con cinco años de experiencia demostrable para cumplir las tareas que describe este pliego, como son el análisis en accesibilidad de webs y aplicaciones y el soporte técnico de la plataforma inSuit. Deben tener certificados en accesibilidad digital por la W3C.

— Un consultor especializado en el cumplimiento legal en accesibilidad digital con formación y experiencia demostrable en la implantación de la normativa vigente en materia de accesibilidad. Debe tener el certificado en accesibilidad digital por la W3C.

Los licitadores deben fundamentar la competencia del equipo de trabajo con los correspondientes currículums, que como mínimo deben incluir la formación académica y la experiencia en proyectos similares de los miembros del equipo, y deben indicar también, para cada uno, la responsabilidad asumida, el esfuerzo estimado y la dedicación a los diversos objetivos de cada proyecto.

Durante el transcurso del proyecto, la empresa adjudicataria debe comprometerse a no variar el equipo de trabajo. Si lo varía por causas justificadas, el nuevo personal técnico deberá disponer del mismo nivel de experiencia y certificación y deberá asumir el traspaso de información y la puesta al día de los nuevos miembros para minimizar el impacto en el proyecto. El Parlament podrá solicitar, de forma justificada, la sustitución del personal técnico asignado, que el adjudicatario deberá hacer efectiva en el plazo de quince días.

Para poder asumir todas las tareas derivadas del cumplimiento normativo en materia de accesibilidad que se deriven del módulo de la misma herramienta y para el resto de tareas definidas en el pliego de revisión y soporte, se han estimado 120 horas anuales.

3.4. Seguimiento del contrato e informes de ejecución

Para el correcto seguimiento del contrato, se mantendrán reuniones de coordinación trimestrales para realizar el seguimiento del servicio. El adjudicatario presentará un informe de ejecución de las tareas llevadas a cabo, en el que se describirán detalladamente las tareas realizadas en cada período. Este informe será la base de justificación del pago trimestral.

Prescripción 4. Lote 2. Derecho de uso y soporte de fabricante de Siteimprove y consultoría

4.1. Objeto

Dado el elevado volumen de contenidos del sitio web y el previsible crecimiento continuado, el Parlament necesita incorporar una plataforma que facilite tanto la gestión y el control de la calidad del portal web y de la intranet como, mediante de una herramienta de la misma plataforma, las revisiones automáticas de calidad y accesibilidad del sitio web, así como las tareas de monitorización de forma automatizada, mediante funciones que contribuyan a la



calidad y gestión del portal y que ahorren tiempo y eliminen tareas manuales del personal técnico.

Siteimprove Intelligence Platform es una plataforma de monitorización web SaaS que engloba las capacidades de analítica Search Engine Optimization (SEO), de revisión de calidad del contenido, revisión de accesibilidad, análisis de tiempo de respuesta desde distintas ubicaciones y conexiones y también la monitorización continua del servicio. Entre otros, permite rastrear el sitio web periódicamente para detectar errores de distintas tipologías (enlaces rotos, políticas de privacidad, coherencia, ortografía, accesibilidad...), y también permite optimizar el tiempo de carga de las páginas, detectar caídas de servicio o mejorar el posicionamiento en motores de búsqueda, sin que sea necesaria la intervención manual para la supervisión y detección de incidencias. Al mismo tiempo permite generar *reports* y disponer de analíticas de acceso y consulta de las distintas páginas del portal.

La modalidad de licenciamiento del producto es la suscripción al derecho de uso de la plataforma en la nube (SaaS) y en función del número de dominios que se desean analizar periódicamente y el volumen de páginas de cada uno.

El objeto de este lote es la contratación del suministro del derecho de uso y el soporte de fabricante de la plataforma Siteimprove Platform Content Experience y los servicios de consultoría especializada, por un período de dos años, para disponer de una única herramienta que permita monitorizar las webs del Parlament y disponga de funcionalidades de análisis y revisión de los contenidos, de los parámetros clave de accesibilidad y de otros aspectos que, con carácter general, mejorarán su calidad.

4.2. Descripción del suministro

El adjudicatario debe proporcionar la suscripción a la modalidad SaaS de Siteimprove Platform Content Experience para dos años, sin límite de usuarios y de acuerdo con las siguientes características:

Funcionalidades	Límite
Quality Assurance	25.000 páginas
Policy	25.000 páginas
Accessibility	25.000 páginas
Priority	25.000 páginas
SEO	25.000 páginas
SEO Advanced	100.000 créditos
Performance	2.500
PDF Scanning	1.000 PDF
Response	3 puntos de control de respuesta

Las principales funcionalidades de la licencia suministrada son:

— Accesibilidad de contenidos: revisa los sitios web e informa de errores y la falta de cumplimiento de los estándares de accesibilidad WCAG 2.1 y WAI-ARIA, derivados del Real decreto 1112/2018.



PARLAMENT DE CATALUNYA

- Calidad de contenidos: escanea las páginas de los distintos sitios web para identificar, localizar y priorizar problemas de calidad de los contenidos.
- Cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, sobre la protección de datos (RGPD): comprueba los sitios web para asegurar que estos cumplen el RGPD.
- Posicionamiento: identifica elementos erróneos del rendimiento SEO mediante elementos destacados en la página que afecten a las clasificaciones a los motores de búsqueda y el tráfico web (SEO).
- Disponibilidad: supervisa y alerta a tiempo real de la disponibilidad de los sitios web y posibles caídas de servicio. También informa del tiempo de actividad actual y del tiempo de respuesta.
- Homologación de contenidos: revisa el contenido que no siga los términos legales, reglamentarios, de creación de marca o de estilo que se hayan definido como prioritarios para garantizar la coherencia y el cumplimiento normativo del conjunto de las webs.
- Correcciones prioritarias: mediante un script o una integración con herramientas de analítica web, remarca las páginas con más tráfico que presenten errores críticos para priorizar las correcciones a realizar.
- Documentos PDF: escanea los archivos en formato PDF a los sitios web para detectar problemas de accesibilidad.
- Analítica de contenido web: permite recopilar información sobre el uso que se hace sobre los contenidos del sitio web, comportamientos de navegación, etc., que ayudan a crear estrategias de optimización de los sitios web en función de los resultados obtenidos.

El adjudicatario será responsable de la configuración inicial de los dominios del Parlament en la plataforma y poner en funcionamiento la solución, lo que requiere las siguientes tareas mínimas:

- Creación y configuración de la cuenta del Parlament en la plataforma con todos los dominios que este engloba.
- Creación de los indicadores clave de rendimiento (KPI) *ad hoc* necesarios para la monitorización personalizada del Parlament.
- Creación de usuarios.
- Campañas SEO y Performance preparadas para la cuenta del Parlament.
- Auditorías sobre la calidad de las URL monitorizadas: errores ortográficos y sobre la accesibilidad de las URL: texto alternativo de las imágenes desde el momento de la adjudicación.

El adjudicatario debe poner a disposición del Parlament la plataforma configurada correctamente para usarla en el plazo de un mes desde la firma del contrato.

Este suministro también incluye el soporte técnico y mantenimiento del fabricante para los dos años de duración del contrato con el objetivo de garantizar el buen funcionamiento de la herramienta. Este soporte incluye un acuerdo de nivel de servicio (SLA) que incluye un mínimo del 95% de disponibilidad de la herramienta y un tiempo mínimo de respuesta del soporte técnico de tres días laborables.



El adjudicatario debe ofrecer, como mínimo, un contacto telefónico y de correo electrónico como mecanismos para comunicar incidencias, pedir asistencia técnica o realizar consultas sobre la plataforma.

El suministro de la suscripción objeto de este pliego incluye también la obligatoriedad por parte del adjudicatario de garantizar el traspaso de conocimiento adecuado para que el personal técnico del Parlament esté capacitado para el uso de la herramienta. En este sentido, debe poner a disposición del Parlament la documentación y los manuales técnicos y de usuario correspondientes, así como el acceso a recursos formativos y las bases de conocimiento en relación con el uso de la plataforma, siempre actualizados a las versiones en curso de la plataforma. Además, deberá impartir al menos una sesión de formación anual de cuatro horas sobre los aspectos que el Parlament considere necesarios.

4.3. Descripción del soporte especializado

La propuesta realizada por los licitadores debe incluir un equipo especializado debidamente calificado y con la formación, los conocimientos y la experiencia demostrable para ofrecer el soporte técnico y de uso sobre la plataforma Siteimprove Platform Content Experience.

El equipo propuesto debe estar compuesto, como mínimo, por el siguiente personal:

- Un jefe de proyecto que tenga la titulación de ingeniero en informática, telecomunicaciones o similar o bien una experiencia demostrable de cinco años como mínimo en la gestión y dirección de proyectos similares al objeto de esta licitación.
- Un técnico cualificado y con tres años de experiencia demostrable para desempeñar las tareas descritas en este pliego, y la formación y experiencia demostrable en la implantación de la normativa vigente en materia de accesibilidad. Debe estar certificado en accesibilidad digital por la W3C.

Los licitadores deben fundamentar la competencia del equipo de trabajo con los correspondientes currículums, que como mínimo deben incluir la formación académica y la experiencia en proyectos similares de los miembros del equipo, y deben indicar también, para cada uno, la responsabilidad asumida en el marco del proyecto.

Durante el transcurso del proyecto, la empresa adjudicataria debe comprometerse a no variar al equipo de trabajo. Si lo varía por causas justificadas, el nuevo personal técnico deberá disponer del mismo nivel de experiencia y certificación y deberá asumir el traspaso de información y la puesta al día de los nuevos miembros para minimizar el impacto en el proyecto. El Parlament podrá solicitar, de forma justificada, la sustitución del personal técnico asignado, que el adjudicatario deberá hacer efectiva en el plazo de quince días.

Con el fin de poder asumir las tareas de soporte técnico especializado que permita garantizar el mejor uso de la herramienta, y el soporte al personal técnico del Parlament para la resolución de dudas y también para la definición de nuevas configuraciones o nuevos usos de las funcionalidades del producto, se han estimado 80 horas anuales.

4.4. Seguimiento del contrato e informes de ejecución

Para el correcto seguimiento del contrato, el adjudicatario debe presentar un informe de ejecución en el que debe describir detalladamente las tareas llevadas a cabo en cada período. Este informe será la base de justificación del pago trimestral.



Prescripción 5. Contacto y responsable del contrato

El Departamento de Informática y Telecomunicaciones es el responsable directo del contrato.

La empresa adjudicataria debe especificar la persona nombrada como responsable técnico del contrato, que será el interlocutor único para el Departamento de Informática y Telecomunicaciones y que deberá acreditar, además de una adecuada formación, una experiencia en contratos de características similares.



FIRMA

Contratación:	Derecho de uso de herramientas de accesibilidad web, soporte y consultoría
Número de expediente:	PARLC-2024-18 (GEEC)
Tipo de documento:	Pliego de prescripciones técnicas

Firmante: Ausiàs Ferrer Manent

Cargo: coordinador de desarrollo de proyectos del Departamento de Informática y Telecomunicaciones

(Este documento es copia idéntica del original en catalán firmado en fecha 29.11.2023.)