

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DEL DRET D'ÚS D'EINES MONITORATGE I MANTENIMENT DE PARÀMETRES D'ACCESSIBILITAT DEL WEB, SUPORT I CONSULTORIA DE L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET

1. Introducció

El Reial decret 1112/2018, del 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, pel qual es transposa la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell, del 26 d'octubre de 2016, té per objecte garantir els requisits d'accessibilitat que els llocs web i les aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes del sector públic han de complir per a garantir la igualtat i no discriminació en l'accés de les persones que hi vulguin accedir, en particular la gent gran i les persones amb discapacitat.

El concepte d'accessibilitat recull un conjunt de principis i tècniques que cal tenir en compte en les diverses fases de disseny, construcció i manteniment dels llocs web i els continguts que s'hi publiquen.

El web de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet és un dels principals canals de comunicació de la institució amb els ciutadans i és per aquest motiu que garantir la disponibilitat, la qualitat, la usabilitat i l'accessibilitat dels continguts esdevé un objectiu estratègic.

El volum de continguts del portal municipal i el fet que aquests continguts siguin majoritàriament dinàmics i aportats pels diversos àrees i serveis municipals de manera distribuïda són aspectes que dificulten les tasques de control de qualitat del compliment de les diverses normes o tècniques que s'estableixen per al compliment de l'accessibilitat.

És per aquest motiu que és important disposar de les eines adequades que permetin d'incorporar funcionalitats avançades d'usabilitat i accessibilitat de manera automàtica i alhora monitorar, analitzar i gestionar el correcte funcionament i la qualitat. També es requereix disposar dels serveis especialitzats per a assessorar al personal tècnic de l'Ajuntament per a complir la normativa vigent i obtenir els certificats de nivell AA de les directrius per a l'accessibilitat del contingut web (WCAG).

D'altra banda, i per donar compliment al Reial Decret 1112/2018 cal realitzar periòdicament tasques de revisió profunda d'accessibilitat i emetre informes que s'han de lliurar a *l'Observatorio de Accesibilidad*, depenent del *Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública*, com ara l'informe de revisió d'accessibilitat (IRA).

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, en data 24 de febrer de 2020 va crear la Unitat Responsable d'Accessibilitat (URA), depenent del Servei de Comunicació, per donar compliment a l'article 16 del RD 1112/2018

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

En aquest sentit, amb l'objectiu principal de complir la legislació vigent en l'àmbit de l'accessibilitat digital i de facilitar una tasca d'anàlisi més eficient i efectiva dels seus llocs, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet requereix la contractació del dret d'ús d'eines de monitoratge i manteniment de paràmetres d'accessibilitat del web, suport i consultoria.

2. Serveis a prestar

La contractació es divideix en els lots següents.

Lot 1: Contractació d'un servei de monitorització dels diferents webs municipals que reporti en temps real les possibles deficiències del portal com ara caigudes, paràmetres d'accessibilitat d'acord als estàndards WCAG 2.1, enllaços trencats, errades d'ortografia, posicionament als motors de cerca i privacitat de les dades.

Lot 2: Contractació d'un servei d'implementació d'eines automàtiques d'accessibilitat web per facilitar l'accés a totes les persones amb igualtat de condicions i millorar de manera automàtica el compliment de moltes de les recomanacions de la *World Wide Web Consortium* (W3C), incloent un servei de suport i consultoria per a la realització i presentació dels informes d'accessibilitat que cal lliurar a les autoritats competents per donar compliment a les tasques derivades del RD 1112/2018.

2.1. Lot 1

Objecte: Atès l'elevat volum de continguts dels webs municipals i el seu creixement continuat, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet necessita disposar d'una plataforma que faciliti tant la gestió i el control de la qualitat del portal web i de la intranet com les revisions automàtiques de qualitat i accessibilitat del web i del seu contingut. També és necessari que realitzi les tasques de monitoratge de manera automatitzada, per mitjà de funcions que contribueixin a la qualitat i la gestió del portal i que estalviïn temps i eliminin tasques manuals del personal tècnic.

Cal la contractació d'una plataforma de monitoratge web SaaS que englobi les capacitats d'anàlisi *Search Engine Optimization* (SEO), de revisió de qualitat del contingut, revisió d'accessibilitat, anàlisi de temps de resposta des de diverses ubicacions i connexions i també el monitoratge continu del servei. També que permeti rastrejar el web periòdicament per a detectar-hi errors de tipologies diverses (enllaços trencats, polítiques de privacitat, coherència, ortografia, accessibilitat...), i també permeti optimitzar el temps de càrrega de les pàgines, detectar caigudes de servei o millorar el posicionament en motors de cerca, sense que sigui necessària la intervenció manual per a la supervisió i detecció d'incidències. Alhora, que permeti generar reports i disposar d'anàlitzes d'accés i de consulta de les diverses pàgines del portal.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

La modalitat de llicenciament del producte és la subscripció al dret d'ús de la plataforma en el núvol (SaaS) i en funció del nombre de dominis que es volen analitzar periòdicament i el volum de pàgines de cadascun.

L'objecte d'aquest lot és la contractació del dret d'ús i el suport de fabricant de la plataforma i els serveis de consultoria especialitzada, per un període de quatre anys, per tal de disposar d'una única eina que permeti de monitorar les webs de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i disposi de funcionalitats d'anàlisi i revisió dels continguts, dels paràmetres claus d'accessibilitat i d'altres aspectes que, amb caràcter general, millorin la qualitat.

Descripció del servei/subministrament:

— Accessibilitat de continguts: revisió dels llocs web i informació d'errors i la manca de compliment dels estàndards d'accessibilitat WCAG 2.1 i WAI-ARIA, derivats del Reial decret 1112/2018.

— Qualitat de continguts: escanejat de les pàgines dels diversos llocs web per a identificar, localitzar i prioritzar problemes de qualitat dels continguts.

— Compliment del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, del 27 d'abril de 2016, sobre la protecció de dades (RGPD): comprovació dels llocs web per a assegurar que aquests compleixen el RGPD.

— Posicionament: identificació d'elements erronis del rendiment SEO per mitjà d'elements destacats a la pàgina que afectin les classificacions als motors de cerca i el trànsit web (SEO).

— Disponibilitat: supervisió i alerta a temps real de la disponibilitat dels llocs web i possibles caigudes de servei. També informació del temps d'activitat actual i del temps de resposta.

— Homologació de continguts: revisió del contingut que no segueixi els termes legals, reglamentaris, de creació de marca o d'estil que s'hagin definit com a prioritaris per a garantir la coherència i el compliment normatiu del conjunt de les webs.

— Correccions prioritàries: mitjançant un script o una integració amb eines d'anàlisi web, remarcar les pàgines amb més trànsit que presentin errors crítics per a prioritzar les correccions que cal fer.

— Correcció ortogràfica: La plataforma haurà d'oferir un servei de correcció ortogràfica en català i castellà.

— Documents PDF: escanejat dels arxius en format PDF als llocs web per a detectar-hi problemes d'accessibilitat.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

— Anàlisi de contingut web: recopilació d'informació sobre l'ús que es fa sobre els continguts del web, comportaments de navegació, etc., que ajudin a crear estratègies d'optimització dels llocs web en funció dels resultats obtinguts.

L'adjudicatari serà responsable de la configuració inicial dels dominis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet en la plataforma i posarà en funcionament la solució, la qual cosa requereix les tasques mínimes següents:

— Creació i configuració del compte de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet a la plataforma amb tots els dominis que aquest engloba.

— Creació dels indicadors clau de rendiment (KPI) ad hoc necessaris per al monitoratge personalitzat de les webs .

— Campanyes SEO i Performance preparades per al compte municipal.

— Auditories sobre la qualitat de les URL monitorades: errors ortogràfics i sobre l'accessibilitat de les URL: text alternatiu de les imatges des del moment de l'adjudicació.

Condicions tècniques:

Tipus de servei: La plataforma haurà de prestar el servei en la modalitat de *Software as a service* (Saas).

Periodicitat: La plataforma haurà de monitoritzar els webs municipals de manera completa amb una periodicitat mínima d'un mes pel que fa a deficiències i constantment pel que fa a la disponibilitat dels serveis. Haurà de ser possible la configuració del monitoratge per a adaptar-lo a les necessitats dels tècnics de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Allotjament de les dades i infraestructura: L'allotjament i tractament de les dades de monitorització es farà als servidors del proveïdor del servei.

Accés al servei: La plataforma haurà de permetre l'accés d'un nombre il·limitat d'usuaris i usuàries, sense limitació de temps màxim d'accés, amb un sistema d'identificació d'usuari/a i contrasenya. A més, s'haurà de permetre la configuració de paràmetres d'accés i privilegis dels usuaris i usuàries segons paràmetres de seguretat de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Monitorització de l'accessibilitat web: La plataforma haurà de monitoritzar de manera automàtica i amb la periodicitat establerta al plec l'accessibilitat dels webs municipals i documents en format PDF, conforme a les normes WCAG 2.

Monitorització del compliment del RGPD: La plataforma haurà de monitoritzar de manera automàtica i amb la periodicitat establerta al plec el compliment del Reglament General de Protecció de Dades dels portals municipals, en coordinació amb el Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Integració amb el gestor de continguts (CMS): La plataforma haurà de permetre la integració del servei de monitorització amb el gestor de continguts que fa servir l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, TYPO3, per tal de facilitar els procediments de correcció. Aquesta integració no suposarà en cap cas l'accés directe del proveïdor del servei al gestor de continguts de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ni als seus servidors.

Seguretat de la informació: La prestació del servei de monitorització haurà de complir els requisits de seguretat i protecció de dades previstos a l'ordenament jurídic espanyol i català.

Disponibilitat del suport: suport tècnic i manteniment del fabricant durant tota la durada del contracte amb l'objectiu de garantir el bon funcionament de l'eina. Aquest suport inclou un acord de nivell de servei (SLA) que inclou un mínim del 95% de disponibilitat de l'eina i un temps mínim de resposta del suport tècnic de tres dies laborables.

L'adjudicatari ha d'oferir, com a mínim, un contacte telefònic i de correu electrònic com a mecanismes per a comunicar incidències, demanar assistència tècnica o fer consultes sobre la plataforma.

Paràmetres de qualitat en la prestació del servei:

Disponibilitat de la Plataforma

La plataforma software del prestador del servei haurà d'estar disponible com a mínim el 95% del temps durant l'any. El proveïdor haurà de facilitar estadístiques de disponibilitat per acreditar el compliment d'aquest paràmetre. Cada 3 mesos haurà d'emetre informe de la disponibilitat de la plataforma. En cas de que la disponibilitat de la plataforma sigui inferior al 95% o la millora indicada a la seva oferta es considerarà com a infracció molt greu.

Servei d'atenció al client

Suport tècnic i manteniment del fabricant mentre duri el contracte amb l'objectiu de garantir el bon funcionament de l'eina. Aquest suport inclou un acord de nivell de servei (SLA) que inclou un mínim del 95% de disponibilitat de l'eina i un temps mínim de resposta del suport tècnic de tres dies laborables.

L'adjudicatari ha d'oferir, com a mínim, un contacte telefònic i de correu electrònic com a mecanismes per a comunicar incidències, demanar assistència tècnica o fer consultes sobre la plataforma.

Recursos formatius

El subministrament de la subscripció objecte d'aquest plec també inclou l'obligatorietat per part de l'adjudicatari de garantir el traspàs de coneixement adequat per tal que el personal tècnic de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet estigui capacitat per a l'ús de l'eina. En aquest sentit, ha de posar a disposició de l'Ajuntament la documentació i els manuals tècnics i d'usuari corresponents, i també

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

l'accés a recursos formatius i les bases de coneixement amb relació a l'ús de la plataforma, sempre actualitzats a les versions en curs de la plataforma. A més, haurà d'impartir un mínim d'una sessió de formació anual de quatre hores sobre els aspectes que els tècnics de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet considerin necessaris.

Llenguatge

La plataforma haurà d'oferir alguns dels dos idiomes oficials, castellà o català, a l'entorn de treball (*backend*) així com al servei de suport tècnic.

2.2. Lot 2

Objecte

Contractació d'un servei pels diversos dominis i subdominis que disposa l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet que implementi funcionalitats automàtiques d'accessibilitat web i faciliti l'accés a totes les persones amb igualtat de condicions. Aquest servei ha d'afegir a les pàgines web una capa d'informació semàntica, personalitzada per experts en accessibilitat i usabilitat, que permeti:

— Millorar de manera automàtica el compliment de moltes de les recomanacions de la World Wide Web Consortium (W3C) en matèria d'accessibilitat.

— Proporcionar ajudes tècniques perquè les persones puguin navegar de manera adaptada a llurs necessitats i preferències, i fer possible que persones amb diferents discapacitats puguin navegar i accedir a la informació que requereixin. Les funcionalitats principals d'ajuda a la navegació són la lectura de continguts i opcions de navegació per a persones amb dificultat de visió o lectura i la possibilitat de navegar amb instruccions vocals i fins i tot amb l'emissió de sons i sense la necessitat d'utilitzar les mans.

— Incorporar un mòdul específic de compliment legal en accessibilitat digital, integrat en la mateixa plataforma, que permeti monitorar els nivells d'accessibilitat dels diversos llocs i facilitar les tasques que es determinen en la normativa, com són les auditories, l'elaboració d'informes d'estat periòdics i anuals i l'actualització contínua de les declaracions d'accessibilitat de cada lloc web. Així mateix, permet de generar regles per a esmenar en temps real els errors detectats en les revisions d'accessibilitat.

Descripció del servei

- Mòdul web d'usuari que afegeixi una capa d'informació semàntica personalitzada per permetre la navegació amb persones amb diferents graus de diversitat funcional.
- Mòdul de compliance en accessibilitat digital per a la redacció dels informes a lliurar previstos al RD 1112/2018 i llur gestió i presentació davant l'organisme encarregat de fer-ne el seguiment, i qualsevol altra tasca o comunicació necessària:
 - o informes de revisió de l'accessibilitat (IRA).
 - o Informe de seguiment del compliment dels requisits d'accessibilitat.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

- Revisió i actualització de la declaració d'accessibilitat del web del Parlament.
- Informes d'avaluació d'accessibilitat de nous espais o llocs web.
- Informes d'atenció de queixes i reclamacions.
- Informe de seguiment anual de la promoció, conscienciació i formació.

Condicions tècniques

— Tipus de servei: La plataforma haurà de prestar el servei en la modalitat de *Software as a service* (Saas).

— Realitzar, com a mínim, una revisió profunda d'accessibilitat, d'acord amb el Reial decret 1112/2018, i emetre'n l'informe corresponent per a lliurar-lo, si s'escau, a l'organisme pertinent i també l'informe d'errors en què es detallin els problemes detectats i les propostes per a solucionar-los.

— Dur a terme les revisions periòdiques d'accessibilitat que estableix el Reial decret 1112/2018.

— Revisar i actualitzar la declaració d'accessibilitat d'acord amb el format europeu que estableix la normativa vigent a mesura que evolucioni el nivell d'accessibilitat de la web.

— Inclusió dels idiomes català i castellà.

— Vetllar pel bon funcionament dels mecanismes de comunicació que estableix el capítol II del Reial decret 1112/2018, garantir una gestió i atenció adequades de totes les consultes, els suggeriments, les queixes, les reclamacions i les sol·licituds d'informació accessible que es rebuin.

Paràmetres de qualitat en la prestació del servei

— Fomentar i proposar les activitats de promoció, conscienciació i formació que estableix l'article 8 del Reial decret 1112/2018 i la formació especialitzada a l'equip tècnic de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. D'aquesta proposta, s'hauran d'executar una acció de conscienciació i un curs l'any, com a mínim.

— Facilitar les tasques d'adaptació de continguts diversos, com per exemple els documents de Word i PDF publicats en el web de l'Ajuntament, perquè compleixin la normativa d'accessibilitat.

— Disponibilitat del servei amb garantia del 95%, sense tenir en compte les parades programades

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

5.- Drets sobre el maquinari, programari i infraestructures de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

El contractista no adquireix cap dret sobre el maquinari, programari i infraestructures propietat de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet excepte el de l'accés indispensable al mateix per al compliment de les tasques que es desprenguin de les obligacions demanades a l'objecte del contracte.

El contractista no podrà utilitzar la informació obtinguda a la activitat desenvolupada com a conseqüència d'aquest contracte, no podent transmetre aquest coneixement, sense el consentiment escrit de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Santa Coloma de Gramenet, a data de la signatura

Carlos Rodríguez
Director de Comunicació

Raul Castells
Coordinador del Servei de
Sistemes d'Informació