



V006754aa91907124e107e830a080e3bP

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://oat.mogan.es:8448/ventanilla/validacionDoc/index.jsp?entidad=MOGAN>



Ayuntamiento  
de **Mogán**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN  
DEL SERVICIO DE ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD WEB, Y  
ASESORAMIENTO A LA UNIDAD RESPONSABLE DE ACCESIBILIDAD  
(URA) . Expte 2091/2024**

Avda. de la constitución Nª4 – 35140 – Mogán – Las Palmas – Tel 928 15 88 00 Fax 928 56 91 66 CIF P-3501300-B

1 de 9

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	07/08/2024 15:00

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en  
<https://oat.mogan.es:8448/ventanilla/validacionDoc/index.jsp?entidad=MOGAN>



V006754aa91907124e107e830a080e3bP

---

Avda. de la constitución Nº4 – 35140 – Mogán – Las Palmas – Tel 928 15 88 00 Fax 928 56 91 66 CIF P-3501300-B

2 de 9

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	07/08/2024 15:00

## ÍNDICE DE CONTENIDO

- 1.- OBJETO DEL CONTRATO
- 2.- ALCANCE Y REQUISITOS
- 3.- CONTROL ECONÓMICO, FACTURACIÓN Y DURACIÓN DEL CONTRATO
- 4.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS



V006754aa91907124e107e830a080e3bP

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://oat.mogan.es:8448/ventanilla/validacionDoc/index.jsp?entidad=MOGAN>

---

Avda. de la constitución Nº4 – 35140 – Mogán – Las Palmas – Tel 928 15 88 00 Fax 928 56 91 66 CIF P-3501300-B

3 de 9

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	07/08/2024 15:00



V006754aa91907124e107e830a080e3bP

**1. OBJETO DEL CONTRATO.**

El contrato a que se refiere el presente pliego tiene por objeto la prestación de los servicios de accesibilidad y usabilidad de los sitios web del Ayuntamiento de Mogán, así como el asesoramiento a la Unidad Responsable de Accesibilidad (URA) municipal.

**2.- ALCANCE Y REQUISITOS**

Los sitios web y apps del Ayuntamiento de Mogán para los que se contratarán los servicios descritos en el apartado anterior son los siguientes:

- [www.mogan.es](http://www.mogan.es)
- [oat.mogan.es](http://oat.mogan.es)
- [turismo.mogan.es](http://turismo.mogan.es)
- [transparencia.mogan.es](http://transparencia.mogan.es)

La navegación se ha de realizar siempre a través del dominio original del cada sitio web, donde la URL de la web seguirá siendo la original del portal, no siendo válida ninguna solución que genere una URL diferente al dominio original, e insertará las modificaciones en los formatos y los recursos, enlaces, textos, archivos de voz y demás elementos necesarios para incorporar las herramientas de usabilidad y accesibilidad necesarias. El servicio deberá ser no intrusivo, de manera que, sin realizar modificaciones en los sitios web, se preste el servicio. Únicamente se deberán realizar los mínimos cambios en los portales para proporcionar y facilitar acceso al servicio.

La plataforma trabajará de manera online utilizando los servidores y dispositivos necesarios desde la sede del adjudicatario. El software de la plataforma insertará las modificaciones necesarias para incorporar las herramientas de usabilidad y accesibilidad necesarias alineadas con la norma UNE-EN 301549:2022. Las mejoras de accesibilidad de las pautas de la UNE-EN 301549:2022 deberán estar activas en todo momento en el dominio original y podrán ser medibles por herramientas de evaluación automáticas sin necesidad de que se activen por el usuario, las ayudas técnicas sí que se activaran a petición del usuario.

El sistema utilizado mostrará una interfaz basada 100% en la de la propia web original. A partir de ella elaborará una interfaz que se mostrará al usuario en la que se incorporarán las herramientas necesarias para navegar de manera accesible.

Para la elaboración de la interfaz mostrada el tráfico de datos entre el usuario y las webs no será dirigido a través de los servidores en los que la empresa adjudicataria preste el servicio.

Los usuarios que no necesiten el uso de herramientas de accesibilidad no se verán afectados por el sistema, accediendo directamente a las páginas originales y sin que los parámetros de la prestación de su servicio se vean alterados. De esta manera, se ofrecerán todos los contenidos abiertos y accesibles para el usuario, dejando toda la lógica de interpretación en el lado del navegador, y eliminando la necesidad de dispositivos adicionales por parte del usuario. Es decir, el usuario no necesitará para navegar en las páginas originales ningún aparato de hardware complementario ni tendrá que descargarse ningún programa ni alterar el sistema operativo de su ordenador.

La interfaz mostrada deberá ser inteligente con el fin de que se amolde a las necesidades específicas de cada usuario. Se debe permitir la configuración y el cambio de las diferentes modalidades de navegación de forma dinámica en cada pantalla visualizada sin necesidad de salir de la navegación por la página y acceder al menú de configuración. El sistema deberá soportar el estándar WAI-ARIA en su versión 1.1.

La empresa adjudicataria prestará el servicio mediante el uso de las últimas versiones estables de las herramientas software utilizadas, debiendo hacerse cargo de la incorporación en su sistema de las nuevas versiones de producto que se produzcan durante el tiempo del servicio contratado. Dichas versiones incluirán las actualizaciones, corrección de errores y mejoras tecnológicas; así como la incorporación de nuevas funcionalidades.

La plataforma deberá incorporar al menos las siguientes herramientas de navegación con las siguientes funcionalidades:

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	07/08/2024 15:00



V006754aa91907124e107e830a080e3bP

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://oat.mogan.es:8448/ventanilla/validacionDoc/index.jsp?entidad=MOGAN>

- Para las personas con discapacidad visual: interfaz adaptado que permita la navegación con atajos de teclado por toda la web y lectura de contenidos TTS.
- Para las personas mayores no competentes digitalmente o con discapacidad por la edad: interfaz adaptado que permite la navegación con el ratón con puntero aumentado, botón de lectura de contenidos con función karaoke (resaltar el texto leído), subrayado de enlaces, conversión de todo el texto a una fuente más legible y especial para dislexia, aumentar el tamaño de todos los contenidos en pantalla y cambiar el contraste.
- Para las personas con discapacidad física u orgánica: interfaz adaptado que proporciona la navegación mediante intérpretes de comandos de voz, por navegación con sonidos o por la navegación mediante el teclado convertido en un pulsador accionando un teclado de barrido virtual, la navegación por comandos de voz incorporará un sistema anti-errores para eliminar los fallos por ruidos o mala vocalización, el sensor de voz estará permanentemente en escucha sin necesidad de ninguna activación por umbrales de sonido o similares.
- Para las personas con discapacidad cognitiva o intelectual: interfaz adaptado que proporciona la navegación mediante un teclado virtual sin barrido que resumirá y recordará las opciones disponibles con explicación visible de los comandos por medio de pictogramas o texto descriptivo, pudiéndose navegar pinchando con el ratón directamente en el teclado virtual, también dispondrá de lectura de contenidos que sea variable en velocidad y balizas de guiado.
- Para las personas con baja visión: interfaz adaptado que proporcionará una interfaz de navegación que permita eliminar la capa decorativa de la web, magnificar el contenido y el puntero del ratón como mínimo un 800% permitiendo la navegación por ratón y alternar el contraste, el sistema ajustará el contenido para que no se requiera de scroll lateral para acceder al contenido magnificado y el sistema permitirá activar o desactivar una tipografía específica para dislexia.
- La plataforma tiene que ser compatible con los lectores de pantalla de las personas ciegas permitiendo consumir las mejoras de accesibilidad en el propio dominio sin necesidad de activar las ayudas para la navegación.
- El lector de contenidos dispondrá de velocidad variable para beneficiar a personas ciegas y personas con discapacidad cognitiva o intelectual y el sistema podrá ser activado y desactivado por el usuario durante la navegación sin necesidad de salir de la navegación, el sistema facilitará el resaltado del texto que se está leyendo y el desplazamiento automático sobre el contenido sobre el que está leyendo.
- El sistema permitirá la configuración a nivel de usuario de los interfaces disponibles y de la activación de la lectura de contenidos y la velocidad en cada página sin salir del sistema mediante teclado, ratón y los interfaces seleccionados.
- La herramienta dispondrá de un sistema de ayuda para facilitar el primer uso, que se activará obligatoriamente la primera vez que un usuario acceda a la versión accesible.
- El servicio tiene que ser responsivo para adaptarse a los dispositivos móviles.

Se tratará la información que cumpla las siguientes condiciones:

- Páginas cuyo código sea HTML, tanto si es código estático como si han sido generadas a través de aplicaciones (jsp, aspx, php) o generadores de contenido.
- Páginas que utilizan iframe cuyo contenido esté embebido dentro de la página.
- Páginas que contengan tablas siguiendo los estándares html en cuanto a etiquetas, con filas y columnas en las que estén diferenciados los encabezados de las columnas del resto de filas de la tabla, para que los usuarios puedan saber a qué columna pertenece el dato de cada celda.
- Formularios.
- Páginas que contengan menús desplegados.
- PDFs en su modalidad accesible.
- Quedarán excluidas páginas con gráficos flash y sistemas geográficos sin alternativa textual.
- El sistema permitirá la navegación por la Sede electrónica bajo el protocolo seguro https y quedará incluida la navegación por los trámites que requieren firma digital, DNI digital o certificado digital de usuario para su tramitación.

Para valorar que las soluciones presentadas por los licitadores cumplen con los requisitos anteriormente mencionados, se incluirán hasta cinco portales web del ámbito de la administración pública que dispongan de la solución ofertada para que se pueda comprobar el cumplimiento de los requisitos del presente pliego de prescripciones técnicas.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	07/08/2024 15:00



V006754aa91907124e107e830a080e3bP

La empresa adjudicataria deberá dar apoyo completo a la URA (Unidad Responsable de Accesibilidad) del Ayuntamiento de Mogán desde el mismo momento de la adjudicación del contrato con el fin de dar cumplimiento al Real Decreto 1112/2018. Algunas de las tareas de apoyo serán, entre otras:

- Revisión profunda de accesibilidad obligatoria y, redacción del informe para el Ministerio.
- Informe de errores de la revisión profunda de accesibilidad con el detalle de los errores y propuestas para su solución.
- Revisiones automáticas de accesibilidad cada 6 meses con la plataforma propuesta.
- Creación, revisión y actualización de la declaración de accesibilidad según el formato europeo solicitado por el RD 1112/2018 según vaya evolucionando el nivel de accesibilidad del sitio web.
- Realización de una acción anual de concienciación y formación.
- Creación de los informes de la atención de quejas y reclamaciones, del informe de seguimiento del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad y del informe de seguimiento de la promoción, concienciación y formación. Estos informes se realizan anualmente.
- Asesoramiento en todos los asuntos relacionados con la accesibilidad web.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del personal designado por el Ayuntamiento de Mogán una cuenta de correo y un número de atención telefónica durante el horario laboral para la solicitud de cualquier tipo de actuación relacionada con los servicios especificados en el objeto del contrato.

### CERTIFICACIONES

Es obligatorio que el fabricante de la plataforma de accesibilidad web propuesta y la empresa adjudicataria estén certificados en el ENS nivel medio con el alcance de la plataforma de accesibilidad, este requisito es indispensable y para su acreditación se solicitará el certificado del ENS en vigor.

Para certificar que la empresa adjudicataria cumple las buenas prácticas en materia de seguridad de la información es requisito indispensable que disponga de la certificación ISO 27001, o equivalente, de seguridad de la información en vigor.

Para certificar que la empresa adjudicataria cumple las buenas prácticas en materia de asesoramiento y realización de auditorías de accesibilidad, es requisito indispensable que esta disponga de una certificación ISO 9001, o equivalente, de gestión de la calidad cuyo alcance incluya las auditorías de accesibilidad.

Estos certificados se tendrán que adjuntar dentro de la memoria técnica para comprobar que se cumplen y también se le requerirán al adjudicatario antes de formalizar la adjudicación.

### MANTENIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento y soporte comenzará en el momento de la puesta en producción de la solución en los dominios y subdominios contratados, prolongándose durante la duración del contrato. El servicio estará disponible durante el 99% del tiempo de prestación. La empresa adjudicataria estará obligada a enviar con una frecuencia trimestral las estadísticas de uso del sistema.

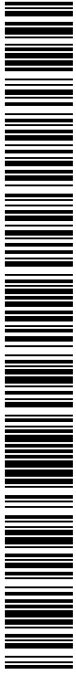
Cualquier cambio que la empresa aplique en su entorno tecnológico no deberá tener incidencia en la prestación del servicio, deberá seguir siendo compatible y en ningún caso supondrá coste económico alguno para el Ayuntamiento de Mogán. En el caso de requerir licencias propietarias en sistemas operativos, servicios web, alojamiento web, comunicaciones u otros componentes software o hardware que no disponga actualmente el Ayuntamiento de Mogán, ya sea motivado por incompatibilidades o por insuficiencias entre la solución técnica ofertada y la infraestructura física y lógica disponible, el adjudicatario asumirá los costes derivados de dichas adquisiciones, no suponiendo ello coste alguno para el Ayuntamiento de Mogán.

Las solicitudes de servicio tendrán la clasificación siguiente:

- Incidencias: situaciones que impidan el funcionamiento habitual del sistema en la totalidad o en alguna de sus partes.
- Solicitudes: sugerencias, modificación de informes, parametrización de herramientas, etc.
- Consultas: cuestiones informativas relacionadas con el funcionamiento del servicio.

Los tiempos máximos de resolución de las solicitudes de servicio se establecen a continuación:

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	07/08/2024 15:00



V006754aa91907124e107e830a080e3bP

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://oat.mogan.es:8448/ventanilla/validacionDoc/index.jsp?entidad=MOGAN>

Clasificación	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Incidencias	2 horas	1 día laborable
Solicitudes	3 horas	4 días laborables
Consultas	3 horas	2 días laborables

A efectos de indicadores de calidad del servicio prestado, mensualmente se tendrá en cuenta el porcentaje de incidencias y peticiones atendidas y resueltas dentro del plazo correspondiente para cada uno de los casos indicados en los apartados anteriores, siendo el objetivo de cumplimiento:

Objetivo de cumplimiento
90 %

Un porcentaje inferior al objetivo de cumplimiento se considerará un incumplimiento del acuerdo de nivel de servicio y dará lugar a las penalidades recogidas en el Pliego de cláusulas administrativas.

#### MANTENIMIENTO CORRECTIVO

La empresa adjudicataria estará obligada a realizar las tareas de mantenimiento correctivo necesarias para la corrección de errores en el servicio que no sea provocado por cambios en la configuración de las webs soportadas. A estos efectos no se considerarán cambios la incorporación de nuevos contenidos en los sitios webs que sean congruentes con la configuración inicial incorporada durante el alta del servicio.

#### MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Para la realización del mantenimiento evolutivo derivado de posibles cambios en la configuración de las webs durante la prestación del servicio que afecten al servicio la empresa adjudicataria ofrecerá 20 horas de trabajo anuales sin coste adicional para el Ayuntamiento de Mogán. Las horas no consumidas en el año en curso podrán pasarse a la siguiente anualidad.

#### SUBCONTRATACIÓN DE LOS TRABAJOS

En el caso de subcontratación para ofrecer cualquiera de los servicios en las condiciones solicitadas en este pliego, el adjudicatario será el único interlocutor válido con el Ayuntamiento de Mogán y, en su caso, asumirá las penalizaciones a las que hubiera lugar en caso de incumplimiento.

#### TRANSMISIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista queda expresamente obligado a lo establecido en el punto 4 de este PPT.

### 3.- CONTROL ECONÓMICO, FACTURACIÓN Y DURACIÓN DEL CONTRATO

El pago correspondiente a la prestación del servicio de mantenimiento objeto del presente pliego, se llevará a efecto por períodos vencidos mensuales. Previamente el Director Técnico, evaluará todas aquellas circunstancias habidas en el servicio, en el período anterior, que hubieran originado retrasos en la resolución de las incidencias, al objeto de aplicar las reducciones correspondientes.

La duración del servicio será de tres años desde el día siguiente a la fecha de firma del acta de inicio del contrato, que deberá firmarse en un plazo máximo de siete días hábiles desde el día siguiente a la formalización del contrato, sin posibilidad de prórroga.

### 4.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

#### Obligaciones en materia de Protección de Datos.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	07/08/2024 15:00



V006754aa91907124e107e830a080e3bP

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://oat.mogan.es:8448/ventanilla/validacionDoc/index.jsp?entidad=MOGAN>

La aceptación de las condiciones del presente pliego implica para la empresa adjudicataria y el personal a su servicio en la prestación del contrato la aceptación y cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (RGDP) (DOUE 04-05-2016), así como de las disposiciones que en materia de protección de datos y seguridad de la información se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.) sin perjuicio de que en el momento de la formalización del contrato se suscriba el correspondiente acuerdo de encargado del tratamiento en los términos del Art. 28 del Reglamento General de Protección de Datos 2016/679.

En el caso de que la ejecución del contrato implique la cesión de datos personales, éstos se cederán con la única finalidad de llevar a término los servicios contratados, quedando prohibidas cualesquiera finalidades posteriores o no relacionadas con la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria estará obligada a someterse a la normativa vigente en materia de protección de datos personales, sin perjuicio de lo indicado en el Art. 202 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Por último, en el caso de que la ejecución de los servicios requiera de su contratación, la empresa adjudicataria incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de que los productos de seguridad, servicios, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, cumplen con lo indicado en el anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se establece el Esquema Nacional de Seguridad.

**Obligaciones en materia de confidencialidad.**

Sin perjuicio de lo indicado en la cláusula anterior, sobre el cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos, la empresa adjudicataria se obliga especialmente a lo siguiente:

1º) Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente. Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan. Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.

2º) Asimismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego. La empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en el Ayuntamiento para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

3º) Dicho compromiso afecta tanto a la empresa adjudicataria como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la empresa como al ámbito externo de la misma. El Ayuntamiento se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

4º) El Ayuntamiento se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorias que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.

5º) Todos los datos personales que se traten o elaboren por la empresa adjudicataria como consecuencia de la prestación del servicio, así como los soportes del tipo que sean en los que se contengan son propiedad del Ayuntamiento.

6º) Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento conforme a las instrucciones que haya dado, al igual que cualquier soporte o documento que contenga algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	07/08/2024 15:00





V006754aa91907124e107e830a080e3bP

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://oat.mogan.es:8448/ventanilla/validacionDoc/index.jsp?entidad=MOGAN>

7º) El incumplimiento por parte del adjudicatario de las estipulaciones del presente pliego de prescripciones técnicas, lo convierte en responsable del tratamiento respondiendo directamente de las infracciones en que hubiera incurrido, así como del pago del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta al Ayuntamiento, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufra el Ayuntamiento como consecuencia de dicho incumplimiento.

**Obligaciones en materia de seguridad de la información.**

De conformidad con la Disposición adicional primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales, en el caso de que la ejecución del servicio implique el acceso a la información del Ayuntamiento, o a los datos personales de su responsabilidad, la empresa adjudicataria deberá cumplir con el Art. 32 del Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 implementando las medidas de seguridad de carácter técnico y organizativo marcadas por el Ayuntamiento, y, en cualquier caso, las previstas en el Anexo II del RD 3/2010 por el que se establece el Esquema Nacional de Seguridad.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
DIEGO ACAYMO GONZALEZ ARROYO	Técnico Municipal	07/08/2024 15:00