



INDICE

1.- Introducción.....	2
2.- Objeto.....	2
3.- Plataforma tecnológica.....	3
4.- Gestor de contenidos.....	4
5.- Secciones y contenidos.....	6
6.- Tramitación electrónica y accesos de los grupos de interés.....	6
7.- Modelo de autenticación de usuarios.....	7
8.- Interoperabilidad y transparencia de la información.....	7
9.- Migración de contenidos.....	7
10.- Accesibilidad y usabilidad.....	8
11.- Seguridad.....	8
12.- Plataforma cliente.....	8
13.- Plan de trabajo.....	8
14.- Copias de respaldo.....	10
15.- Entregables del proyecto.....	10

1.- Introducción.

VIPASA considera necesaria la creación de un nuevo Portal Web que utilice las nuevas técnicas de gestión y que permita un mejor servicio a sus grupos de interés, así como una gestión ágil y sencilla de los contenidos del portal.

Este desarrollo habrá de tener en cuenta lo establecido en la Disposición Adicional Decimosexta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, sobre el uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos regulados en la ley, para su posterior implantación una vez que se definan las especificaciones técnicas para la utilización de medios electrónicos en los procedimientos de contratación del Sector Público.

Se pretende por tanto:

- Transformar la web de VIPASA en un portal, acometiendo cambios a nivel visual, funcional y de accesibilidad.
- Gestionar los contenidos del portal de forma sencilla y ágil.
- Incorporar trámites automatizados desde el portal para mejorar la comunicación con grupos los diferentes con los que se relaciona VIPASA, especialmente los inquilinos e inquilinas del parque público de viviendas, intentando disminuir en medida de lo posible la necesidad de atención presencial.
- Incorporar la facturación electrónica para simplificar la recepción de facturas.

2.- Objeto.

La finalidad del presente contrato es el desarrollo, implantación, migración y puesta en marcha sobre los sistemas informáticos de VIPASA, del sitio web corporativo de la entidad, con un sistema que permita la adaptación y la gestión de los contenidos de manera personalizada y produciendo un sitio web de diseño adaptativo y accesible. En concreto, los trabajos a realizar incluirán:

- Análisis de contenidos y creación de nueva estructura de información y navegación.
- Rediseño visual y creación de nueva imagen gráfica de la web corporativa y de cualesquiera otros elementos de comunicación.
- Programación y adaptación del gestor y creación de los tipos de contenidos estructurados necesarios para la carga de información.

- Traspaso y adaptación de los contenidos a la nueva estructura, tanto en el aspecto visual como organizativo. Cada contenido se adaptará manualmente al nuevo gestor.
- Instalación y configuración de los servicios de gestor de contenidos, en los servidores.
- Diseño e implementación de un espacio de trámites electrónicos, teniendo en consideración los distintos perfiles de los usuarios que se relacionan con VIPASA. Este espacio incluirá los trámites, *como mínimo*, especificados en estos pliegos. Se debe tener en cuenta que estos trámites están sujetos a posibles modificaciones como resultado del análisis de necesidades. Además en la descripción de la solución se deberá tener en cuenta la integración con la/s herramientas de gestión existentes en la empresa.
- Diseño e implementación de accesos restringidos en función de cada grupo de interés, que deberán permitir un repositorio de información, así como la ejecución electrónica de los procesos habituales de VIPASA con estos grupos de interés.
- Diseño e implementación de la facturación electrónica que permitirá simplificar la recepción de facturas y su tramitación.
- Formación a usuarios de gestor y tramitación electrónica al personal de VIPASA, tanto en las tareas de carga de datos y publicación de contenidos, como en el desarrollo y modificación de los módulos del gestor.
- Creación de manuales de uso y tutoriales de manejo de la solución.

3.- Plataforma tecnológica.

La solución propuesta por el adjudicatario deberá tener en cuenta que los trámites que se desarrollen en función de cada grupo de interés, deben integrarse con la aplicación de gestión de VIPASA.

La tecnología sobre la que está desarrollada dicha aplicación de gestión es la siguiente:

- Microsoft Sharepoint 2016 - plataforma que actúa como repositorio de documentos electrónicos corporativo y donde se almacene toda la documentación generada o incorporada desde los distintos módulos funcionales; también se utilizan las funcionalidades base que ofrece para la implementación de los flujos de trabajo del sistema de gestión de los procesos de negocio de VIPASA.

- Microsoft .NET – Framework .NET 4.5 sobre el que se ha desarrollado la aplicación del sistema gestión VIPASA.



- Microsoft SQL Server 2014 - base de datos relacional. El sistema de información de VIPASA se ha construido sobre esta plataforma, que también almacena toda la información interna y de sistema necesaria para la ejecución de todos los módulos funcionales.

Además se debe tener en cuenta que existe una plataforma de virtualización Vmware VShere 6.5 y que las copias de respaldo se realizan a través del Veeam Backup.

Todos los costes de licencias de la solución planteada en esta licitación, deberán ser asumidos por el adjudicatario

4.- Gestor de contenidos

La solución ofertada deberá incluir un gestor de contenidos que permita:

- Múltiples tipos de contenidos estructurados y no estructurados que permitan una explotación y mantenimiento eficaz y flexible. Cada contenido debe permitir la asociación con tantos recursos como sea necesario (imágenes, documentos, videos, sonidos, etc.).
- Catalogación de la información tanto en función de grupos de interés, como por temática, facilitando su accesibilidad y explotación por los usuarios según el perfil de los mismos.
- Extensión de atributos de las estructuras básicas de contenidos predefinidos, mediante la inclusión de variables particulares. Al mismo tiempo, debe ser posible establecer vínculos de relación entre contenidos.
- Existencia de datos de control que permitan definir fechas de inicio y fin de publicación de contenidos.
- Actualización de contenidos directamente desde los navegadores web, sin la necesidad de un nivel avanzado de conocimientos técnicos por parte del usuario.
- Mantenimiento de contenidos basado a través de formularios web predefinidos de uso intuitivo.
- Organización de los contenidos por secciones y subsecciones.
- Posibilidad de crear, modificar y/o eliminar secciones y contenidos del sitio web.
- Separación limpia entre contenido y presentación, de modo que las plantillas con comportamiento adaptativo soporten los contenidos que se carguen en el gestor.
- Control de versiones de la información gestionada.
- Sistema de auditoría de los cambios realizados.
- Sistema de gestión de información descentralizado.

- Modelo de seguridad de acceso a contenidos basado en roles o perfiles de usuario. Gestión de perfiles o grupos de usuarios para los que se definan las posibles acciones a realizar, así como las restricciones de acceso al mantenimiento de la información

Se debe permitir la existencia de una jerarquía de usuarios para la administración: administradores, editores y redactores.

- Personalización en función del usuario que accede al portal de servicios y la adaptación del formato de la misma al canal de acceso (Fijo, Móvil) y al entorno (Intranet/ Internet).
- Control de los contenidos permitiendo: aceptar, rechazar, publicar y desactivar un contenido y realizar una previsualización de la información antes de ser publicada.
- Generación dinámica de las páginas Web, basada en la utilización de hojas de estilo complementadas con la información almacenada en los contenidos del sistema.
- Sistema de monitorización del estado del servicio, que mida el valor de las iniciativas Web al monitorizar y analizar las interacciones de contenido, estableciendo estadísticas de los elementos de contenido más visitados, la cantidad de actividad sobre cada canal de presentación, los términos más buscados y otros.
- Soporte multi-idioma, presentando uno por defecto.
- Compatibilidad total con los navegadores web más extendidos en el mercado.
- Indexación automática de contenidos tanto en el momento de creación como en el de actualización de los mismos.
- Existencia de un motor de búsqueda en formato básico y avanzado que permita la localización de contenidos en base a diversos criterios de búsqueda, tanto a nivel general como específico de los contenidos.
- Facilidad en la generación de contenido accesible AA según las normas de accesibilidad Web de la WAI.

Desde el punto de vista de administración del sistema, éste debe de estar provisto de como mínimo las siguientes herramientas de acceso web:

- Administración de la estructura total del desarrollo.
- Gestión de los contenidos que aparecen o forman parte del Portal Web.
- Gestión de elementos gráficos que componen la apariencia visual y los contenidos de los desarrollos. Para la gestión de imágenes, la herramienta posibilitará el dimensionamiento de las mismas, sin necesidad de recurrir a aplicaciones externas.

5.- Secciones y contenidos.

La nueva web mantendrá mucha de la información actualmente disponible en la actual, aunque se le pueda dar diferente formato. La mayor parte de las secciones, se corresponden con contenidos estructurados, cargados manualmente en el gestor, sin embargo, algunas de ellas incorporan importación o presentación de datos externos.

Se distinguirán 4 secciones diferentes, que contendrán a priori las siguientes categorías de información corporativa, acceso a vivienda pública, programas de apoyo al alquiler de vivienda e innovación.

6.- Tramitación electrónica y accesos de los grupos de interés.

La definición de los trámites se desarrollará de forma exhaustiva en el análisis de la solución. Tanto el trámite en sí como la interrelación que debe tener el mismo con la/s aplicaciones de VIPASA.

Para cada uno de ellos, existirá por un lado, una breve explicación de qué se debe hacer y por otro, el acceso al trámite.

El listado de los trámites mínimos a incluir es el siguiente:

- Solicitud de subrogación por fallecimiento / separación
- Solicitud de precio máximo de venta
- Solicitud de informe para el visado de contrato de compraventa entre particulares de una vivienda de promoción pública
- Solicitud de amortización anticipada/escritura (varios supuestos con varios trámites)
- Solicitud de reparación en una vivienda
- Solicitud de cuotas de comunidad / derramas
- Solicitud de plaza de garaje
- Solicitud de vivienda

Además de los trámites existirá un área privada al que podrá acceder un usuario determinado con unas credenciales. Se definirán al menos 5 perfiles de usuarios, que se corresponderán con inquilinos/as, empresas de mantenimiento, administradores de fincas, y otros dos perfiles que se definirán en la toma de datos.

Para cada uno de ellos se deberá definir bien en la toma de datos a qué información podrán acceder, tanto de consulta como de aportación de datos.

7.- Modelo de autenticación de usuarios.

El portal dispondrá de áreas privadas de usuarios en la que podrán consultar la información apropiada según su perfil.

Los usuarios podrán ser individuales o empresas. Tanto unos como otros, asociados con los datos de la empresa de la base corporativa tienen la capacidad de entrar en el área privada y consultar sus expedientes de información.

El sistema de autenticación debe ser extensible, de modo que las aplicaciones externas al gestor puedan hacer uso de él de manera transparente para el usuario. El sistema de autenticación implementará, autenticación de doble factor. Se enviará un SMS al móvil del usuario o un correo a su cuenta con un código de validez temporal que le habilitará en las aplicaciones o secciones que así lo requieran. La aplicación podrá pedir autenticación normal o doble y podrá comprobar si se cumple en el sistema de autenticación.

8.- Interoperabilidad y transparencia de la información.

El licitador deberá incluir en su oferta la implementación de mecanismos que permitan publicar información en formatos abiertos y reutilizables, incluyendo RDFa y/o microformatos en las plantillas, generación automática de RSS y Atom, otros exportadores de contenidos estructurados XML y RDF o mecanismos estándar que permitan ofrecer esta información a otros portales y aplicaciones que requieran su utilización.

Se dispondrán asimismo de mecanismos de integración y seguimiento para la distribución de los contenidos en las redes sociales más extendidas: Facebook, Twitter

9.- Migración de contenidos.

La empresa adjudicataria deberá realizar la migración de contenidos actuales del portal a la nueva estructura de gestor de contenidos. Aunque el adjudicatario dispondrá de acceso a la base de datos, hay que considerar que muchos de los contenidos habrán de ser adaptados a la nueva estructura y cambiarán también de presentación. Todas las adaptaciones visuales y estructurales de los contenidos, así como la carga de los mismos y enlace en la nueva plataforma serán responsabilidad del adjudicatario y están incluidos en el objeto del presente contrato.

10.- Accesibilidad y usabilidad

El portal debe desarrollarse siguiendo las recomendaciones básicas de la WAI para el desarrollo de sitios web accesibles así como las Pautas de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG 2.0) garantizando al menos el nivel AA.

Asimismo, debe incluirse dentro de la oferta un servicio de monitorización de la accesibilidad del sitio web que permita conocer el estado y la evolución de la misma mediante la evaluación periódica de un conjunto de indicadores y su presentación a través de un cuadro de mando.

11.- Seguridad

En el desarrollo del portal se debe dar cumplimiento a los requerimientos recogidos en el Esquema Nacional de Seguridad, previsto en el artículo 42 de la Ley 11/2007 y desarrollado por el Real Decreto 3/2010, para la creación de las condiciones necesarias de confianza en el uso de los medios electrónicos, a través de medidas para garantizar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos, que permita a los ciudadanos y a las Administraciones públicas, el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.

12.- Plataforma cliente

Se garantizará el funcionamiento de la web y el gestor de contenidos, en al menos los siguientes navegadores:

- Internet Explorer 11
- Mozilla Firefox
- Safari
- Opera
- Chrome
- Dispositivos móviles (android e ios)

13.- Plan de trabajo

- **Fase toma de datos**

Se deberán realizar reuniones presenciales con la asistencia de técnicos con experiencia contrastada en experiencias previas que permitan establecer y definir de forma clara y concisa la problemática existente y las funcionalidades solicitadas a cubrir por el sistema.

➤ **Fase análisis y diseño**

Dentro de la fase de análisis y diseño será necesario realizar las siguientes tareas:

- **Definición de Arquitectura de Sistemas**

Con el objeto de facilitar la información más detallada de la situación tecnológica y de desarrollo TIC necesaria, se realizará la definición de la arquitectura de sistemas que se va a implantar, especificando todos los aspectos relativos a componentes software y hardware necesarios para el despliegue y desarrollo del aplicativo. Al mismo tiempo será necesario especificar los mecanismos de comunicación o tareas de integración necesarias a realizar sobre los sistemas externos contra los cuales se deberá interactuar.

- **Definición del Modelo de Datos**

Especificación detallada del modelo de datos que se va a emplear como solución, no sólo a nivel de almacén de información sino también de configuración del sistema.

- **Diseño Funcional**

Se realizará la definición funcional y de interacción entre todos y cada uno de los componentes software que se van a desarrollar para dar solución a la problemática planteada. Se deberán seguir metodologías estándar de desarrollo que generen un sistema limpio y de fácil integración de nuevas funcionalidades. Adicionalmente, será necesaria la presentación de los diagramas de interacción entre los componentes software empleados.

- **Plan de Pruebas**

Se deberá definir el plan de pruebas y casos de uso que se van a emplear en la validación del sistema final.

➤ **Fase implementación**

En esta etapa de desarrollo se implementará todo lo decidido previamente.

- Personalización del estilo de las páginas.
- Personalización de los documentos asociados y plantillas que se generen y/o utilicen, acorde a la imagen determinada para el portal



- Desarrollo del conjunto de funcionalidades solución a la problemática planteada.
- Creación del modelo de datos y de las páginas y configuración y parametrización del sistema.

El desarrollo se realizará de forma incremental y con integración continua. Se liberarán versiones cada 2 semanas con las funcionalidades completas que se pacten en las reuniones de seguimiento.

El seguimiento del desarrollo se mantendrá actualizado por el adjudicatario en el portal de seguimiento del proyecto.

➤ ***Fase despliegue***

Una vez el sistema se encuentre totalmente desarrollado y probado por la empresa adjudicataria, éste deberá ser implantado dentro de la plataforma tecnológica perteneciente a la empresa adjudicataria.

La empresa que resulte adjudicataria deberá realizar la carga inicial de contenidos en el sistema descrito encargándose de los pasos a desarrollo, pre-explotación y producción del sitio y garantizándose la integración con otras aplicaciones.

➤ ***Fase pruebas del sistema***

Será realizada en paralelo con la fase de despliegue y estará basada en la ejecución del plan de pruebas y casos de usos definidos en la fase de análisis y diseño. Mediante la presente fase se determinará el grado de consecución satisfactoria de funcionalidades solicitadas.

➤ ***Fase formación***

Las empresas deberán incluir en su oferta un plan inicial de formación y soporte a los administradores y gestores del portal, en el que se incluya la duración prevista y las tareas a realizar. El número de alumnos estimados para recibir esta formación es de 35.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el material didáctico necesario para impartir los cursos, entendiéndose que al menos para los cursos de usuarios será necesario un manual de referencia a modo de tutorial, al margen del propio manual de usuario online del Sistema.

El lugar y fecha de celebración de los cursos será fijado por el Director del Proyecto en coordinación con la empresa adjudicataria.

14.- Copias de respaldo

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un informe con los elementos que se tienen que incluir en el sistema de copias de seguridad. También será

necesario suministrar el procedimiento documentado de restauración del sistema a partir de las copias de seguridad realizadas del mismo.

Las copias de respaldo se realizan utilizando el Veeam Backup.

15.- Entregables del proyecto

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato facilitará toda la información y documentación que le sea solicitada. No obstante para el correcto seguimiento del desarrollo, el adjudicatario deberá disponer de una plataforma web, en la cual se realizará el seguimiento del proyecto y se volcarán tanto las actas de las reuniones, como las incidencias ocurridas en el desarrollo y su resolución.

A través de la plataforma de seguimiento, los usuarios de VIPASA designados, podrán informar de incidencias encontradas en las pruebas y realizar el seguimiento del cumplimiento de las funcionalidades requeridas.

Al finalizar el desarrollo y la implantación del proyecto, se debe disponer de los siguientes manuales, en formato digital actualizable:

- Arquitectura de sistemas: Definición del entorno tecnológico que se requiere para dar respuesta a las necesidades de información, especificando sus posibles condicionantes y restricciones. Se incluirá tanto la definición lógica de los componentes software y sus relaciones, como los diferentes servidores y sus funcionalidades, además de las conexiones de red necesarias entre todos ellos.
- Procedimientos de operación y seguridad: Diseño de los procedimientos relacionados con: acceso al sistema y recursos, integridad y confidencialidad de datos, control y registro de accesos, copias de seguridad y recuperación de datos y su periodicidad.
- Diseño de software y modelo de datos: Documentación relativa a cada una de las clases y componentes implementados y su funcionamiento.
- Manual del programador: debe contener lo necesario para modificar el código existente en los módulos personalizados y crear módulos nuevos.
- Guía de estilo: incluirá propuesta de línea gráfica, colores, tipografía, elementos gráficos (iconografía, botones),... tanto del portal corporativo como de los portales web de consejerías y organismos asociados a las mismas.
- Documento de requisitos y pautas a seguir para la implantación de nuevos portales en la nueva plataforma.
- Manual de instalación y configuración: donde se describe el entorno Hardware y Software necesario para el despliegue de la aplicación, la configuración necesaria, tanto para Sistema Operativo como para



Software Base, así como los procedimientos de compilación, despliegue y configuración de la aplicación.

- Manual de Operaciones: donde se describen las acciones que realizan los operadores (arranque y parada del sistema, solución de errores identificados...)
- Manuales de usuario: Documento que proporciona información al usuario para el conocimiento y manejo de las funcionalidades del sistema (en función de su perfil), instalación, procedimientos de copias y recuperaciones, plan de mantenimiento y soporte...
- Materiales formativos: Incluirá todos los medios y materiales formativos necesarios para la impartición de los cursos de administración y uso del aplicativo.