

DESARROLLO DE PORTAL WEB CORPORATIVO Y PORTAL DE CLIENTES DE LA JUNTA MUNICIPAL DE AGUAS
DE TUDELA



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación del servicio

**DESARROLLO DE PORTAL WEB CORPORATIVO Y PORTAL DE
CLIENTES DE LA JUNTA MUNICIPAL DE AGUAS DE TUDELA**
**Orden TED/934/2022 y su modificación en la Orden
TED/919/2023**

AGUA DIGITAL RIBERA DE NAVARRA (ADRN_a).

EXPEDIENTE Nº: PCAUII00157

**PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA
– FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT
GENERATION”**

Junta Municipal de Aguas de Tudela
Tudela, mayo 2025

DESARROLLO DE PORTAL WEB CORPORATIVO Y PORTAL DE CLIENTES DE LA JUNTA MUNICIPAL DE AGUAS DE TUDELA

1. ANTECEDENTES

El artículo 14 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, define el derecho y la obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

El ciudadano debe poder escoger en todo momento si se comunica con las administraciones públicas para ejercer sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no.

La Junta Municipal de Aguas como Administración Pública carece de portal Web y todavía no ha incorporado la administración electrónica en su organización.

2. OBJETO

El presente documento tiene por objeto regular las bases técnicas a las que se debe ajustar el servicio de DESARROLLO DE PORTAL WEB CORPORATIVO Y PORTAL DE CLIENTES DE LA JUNTA MUNICIPAL DE AGUAS DE TUDELA.

Este servicio es objeto de financiación a cargo de los fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) en ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).

El 21 de julio de 2023, se aprobó la Orden TED/919/2023, que modifica las bases reguladoras de la Orden TED/934/2022, de 23 de septiembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas por concurrencia competitiva para la elaboración de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua y la primera convocatoria de subvenciones (2022) en concurrencia competitiva de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua (PERTE digitalización del ciclo del agua), en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU y aprueba la segunda convocatoria de subvenciones (2023).

La AGRUPACIÓN NAVARRA DE INFRAESTRUCTURAS LOCALES S.A. (NILSA), JUNTA MUNICIPAL DE AGUAS DE TUDELA (JMAT), MANCOMUNIDAD DE AGUAS DEL MONCAYO (MAM) Y LOS AYUNTAMIENTOS DE ARGUEDAS, VALTIERRA, CABANILLAS Y FUSTIÑANA es beneficiaria de la segunda convocatoria de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva recogida en la Orden TED/919/2023, de 21 de julio, de acuerdo a la resolución definitiva publicada en el BOE número 241, de 5 de octubre de 2024.

El proyecto presentado por la agrupación, se denomina proyecto Agua Digital Ribera de Navarra (ADRNA), número de expediente PCAUII00157, se implementa a través de 17 líneas de actuación, que a su vez se dividen en un total de 93 subactuaciones, de las cuales JMAT lidera 14.

Los servicios que se contratarán dentro del presente contrato dentro del proyecto PERTE ADRNA corresponden a la siguiente actuación:

TIPO	ACTUACIÓN	SUBACTUACIÓN
C	C1	A080. Administración electrónica y portal web

DESARROLLO DE PORTAL WEB CORPORATIVO Y PORTAL DE CLIENTES DE LA JUNTA MUNICIPAL DE AGUAS DE TUDELA

El objeto es la contratación de los servicios necesarios para el desarrollo del software y creación de un portal web y un portal de clientes de la JMAT, conforme al alcance y condiciones técnicas recogidas en el presente documento.

El objetivo de la creación y desarrollo del portal Web y de un portal clientes será la mejora de la productividad y agilización de los trámites administrativos, modernizando la gestión de esta administración pública, gestora del ciclo integral del agua.

Se ofrecerá a sus clientes mayor rapidez y comodidad a la hora de realizar trámites administrativos, ya que se evitarán tiempos de espera, desplazamientos y horarios concretos preestablecidos. Proporcionará una disponibilidad de 24 horas al día, los 365 días del año. El acceso a la información será más sencillo y adaptado a las necesidades de las personas usuarias.

La implantación del servicio web cumplirá como mínimo con lo establecido en el artículo 63 del R.D. 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, la administración local responsable de la gestión del agua, pondrá a disposición de los ciudadanos, de forma accesible, información adecuada y actualizada sobre diferentes aspectos relacionados con el ciclo integral del agua, como puede ser consumos, precios, tratamientos de potabilización, asesoramiento, estadísticas, quejas, etc.

El portal web mostrará la información pública de la JMAT y además dará soporte al área de cliente, desde donde un usuario registrado podrá presentar varias solicitudes para ser tratadas por el ente gestor. El usuario también tendrá acceso a la información respecto a su facturas y consumos.

3. ALCANCE DEL SERVICIO PORTAL WEB-PORTAL DEL AGUA

Se presentan las características principales del Portal del Agua para JMAT. Dentro del presente documento de puesta en marcha del portal se realizará un análisis, diseño e implantación de los elementos software necesarios para la publicación del mencionado Portal del agua.

La herramienta que posibilite la gestión del Portal por parte de JMAT estará formada por dos diferentes módulos, un elemento de soporte y administración (llamado backend) y una parte pública o portal (llamado front).

El módulo backend estará basado en una herramienta de gestión de contenidos (CMS) que permita a la entidad mantener la información incluida en el portal de forma intuitiva y fácil de usar.

El portal o módulo front mostrará la información pública de JMAT y además dará soporte al área del cliente, desde dónde un usuario registrado podrá presentar varias solicitudes para ser tratadas por el ente gestor.

Esto permitirá tener un portal público y abierto al ciudadano y también una herramienta de gestión para la propia entidad que le permitirá mantener la información publicada en los diferentes apartados.

DESARROLLO DE PORTAL WEB CORPORATIVO Y PORTAL DE CLIENTES DE LA JUNTA MUNICIPAL DE AGUAS DE TUDELA

3.1 Descripción del portal (front)

El portal presentará la información de manera modular y accesible a través de un menú. La organización general será la siguiente:

- Quienes somos: en esta zona se publicará información relacionada con transparencia, desde una descripción de la entidad y de su composición accionarial, organigrama hasta detalle en cifras de su presupuesto. En un primer lugar se proponen estos subapartados:
 - ¿Quiénes somos? -> Descripción de misión, visión y valores de JMAT.
 - Organigrama de la entidad.
 - Composición accionarial
 - JMAT en cifras -> información numérica de la entidad: Presupuesto, indicadores relacionados con la entidad.
 - Otras secciones de datos estáticos. Posibilidad de añadir otras páginas informativas con datos HTML.
- Ciclo del agua: en esta zona se proporcionará material divulgativo referente a las diferentes fases del ciclo del agua. En este apartado se mostrarán las infraestructuras de JMAT y podrá incluir material multimedia como videos e imágenes y descripciones.
- Normativa: se publicarán las normativas de abastecimiento y saneamiento de la JMAT.
- Tarifas: se publicarán las ordenanzas fiscales reguladoras de las tasas por suministro y servicios.
- Comunicación: zona dónde se permitirá publicar información de importancia para los clientes, noticias relacionadas con la JMAT y anuncios sobre cortes de agua o cualquier otro comunicado de JMAT.
- Contacto

3.2 Descripción de la herramienta de gestión (backend)

El módulo de backend basado en una herramienta de gestión de contenidos deberá tener las siguientes funcionalidades principales que nos permita dar soporte al Portal de Agua:

- Gestionar contenido, información estática e información multimedia.
- Manejo de roles, permisos y perfiles de usuarios.
- Ser compatible con dispositivos móviles.
- Ser seguro.

DESARROLLO DE PORTAL WEB CORPORATIVO Y PORTAL DE CLIENTES DE LA JUNTA MUNICIPAL DE AGUAS DE TUDELA

4. ALCANCE DEL SERVICIO PORTAL CLIENTES

La JMAT necesita implementar una aplicación web de Clientes On line, para permitir a los usuarios consultar sus datos y realizar algunos trámites

Dicha web deberá contemplar los siguientes requisitos:

- Ser accesible vía Web
- Seguridad por usuario
- Consumir Servicios Web de conexión con Clientes

Se desarrollará una aplicación web que deberá comunicarse con la aplicación de Clientes vía Web Services.

Se desarrollarán e instalarán los Web Services necesarios para gestionar los datos necesarios a mostrar en la Web. Actualmente la aplicación de gestión de Clientes está gestionada por la empresa CONASA, por lo que correrá por cuenta del licitador adjudicatario solicitar la información y permisos necesarios para realizar este servicio. Se recuerda el artículo 29 del pliego de condiciones. *“Serán gastos por cuenta del contratista los que se requieran para la tramitación y la obtención de autorizaciones, licencias, documentos o cualquier otra información de organismos o particulares”*, como en este caso CONASA.

Se desarrollará la aplicación Web frontal teniendo en cuenta que deberá mantener una lógica de navegación coherente con la información de contratos de gestión de agua.

El acceso a la aplicación web se realizará desde el portal web de JMAT y se realizará mediante identificación de usuario y contraseña de forma segura.

Se deberá tener en cuenta que la aplicación de Clientes está en continua evolución, por lo que este portal podrá necesitar un mantenimiento.

4.1 Módulos del Portal Clientes

El acceso al portal se realizará con usuario y contraseña, con método seguro. Y deberá contemplar los siguientes aspectos:

- Una persona podrá ver su información.
- Una persona podrá ver sus contratos.
- Una persona podrá ver sus facturas.
- Una persona podrá ver el detalle de cada uno de sus contratos.
- Una persona podrá descargar cada una de sus facturas en formato PDF y/o FacturaE firmadas digitalmente
- Desde cada contrato se podrán ver la relación de consumos facturados
- Se podrá solicitar una tramitación, como altas, bajas, ... Dichas solicitudes se recibirán y gestionarán por personal de JMAT.

DESARROLLO DE PORTAL WEB CORPORATIVO Y PORTAL DE CLIENTES DE LA JUNTA MUNICIPAL DE AGUAS DE TUDELA

- Se podrán aportar lecturas de contador. Esta solicitud al igual que otros trámites se recibirán y gestionarán por personal de JMAT.

5. PLAN DE PROYECTO

5.1 Plazo total de ejecución

El plazo de ejecución previsto para la implantación y desarrollo del servicio, desde la formalización del contrato no deberá ser superior a **6 meses**.

Posteriormente y una vez realizada la implantación, habrá un plazo de un año para el mantenimiento del servicio donde se pondrán incorporar mejoras y cambios aplicables a cualquiera de los portales, con una estimación de 50 horas anuales.

5.2 Dirección de los trabajos

Se nombrará por parte de JMAT la persona Director de proyecto que tendrá las responsabilidades técnicas:

- Definición de requerimientos de funcionalidades
- Definición de los ítems facturables
- Asistir a las reuniones de coordinación con el Contratista
- Aprobación y aceptación de los ítem facturables
- Toma de decisiones sobre las incidencias

El Contratista nombrará también a su Director de proyecto que tendrá las responsabilidades:

- Asistir a las reuniones de coordinación con JMAT
- Definición de los diseños funcionales
- Acordar con el Director de JMAT los ítems facturables
- Control de ejecución de cada ítem
- Propuestas de soluciones a las incidencias del proyecto.

El contratista también presentará el equipo de trabajo que participará en el proyecto, aportando su experiencia en este tipo de proyectos, como en el negocio de la gestión comercial del suministro de agua o similares.

5.3 Metodología de trabajo

Durante la ejecución del proyecto se realizarán varias reuniones la cuales deberán ser convocadas por escrito con los temas a tratar. Cada reunión se redactará un Acta de reunión que será redactada por un director y enviada al otro para su aprobación.

Reunión de inicio de proyecto

Al inicio del proyecto se realizará una reunión entre los directores de proyecto para definir los siguientes aspectos:

DESARROLLO DE PORTAL WEB CORPORATIVO Y PORTAL DE CLIENTES DE LA JUNTA MUNICIPAL DE AGUAS DE TUDELA

- Definición de Items y entregables, por ejemplo:

Item
Proyecto portal Web- Portal del agua
Proyecto portal clientes

- Diagrama de Gant con planificación de Ítems, duración y recursos, tareas de cada ítem asignadas.
- Periodicidad de las reuniones de seguimiento.

Reuniones de seguimiento periódicos

A las reuniones de seguimiento asistirán los directores de proyecto de JMAT y Contratista, así como las personas que se consideren necesarias según los temas previstos para la reunión.

En las reuniones de seguimiento se tratarán los siguientes temas:

- Control de ejecución de los ítems en curso
- Exposición y tratamiento de las incidencias encontradas durante el tiempo de desarrollo. Estas incidencias se pueden referir pruebas de aceptación, cambios propuestos en requerimientos o en diseños funcionales de ítems en curso.
- Cambios de la planificación por motivos justificados

Reuniones de toma de requerimientos para el Diseño funcional

Para cada ítem se acordará unos requerimientos por parte del Director de proyecto de JMAT. Estos requerimientos serán recogidos y documentados por el Director de proyecto del Contratista.

Una vez acordados los requerimientos, se procederá al Diseño funcional del ítem correspondientes. El documento del Diseño funcional incluirá los recursos asignados y las tareas previstas.

Si la solución diseñada sale de la planificación acordada previamente se tratará como incidencia, por lo que se cambiará los requerimientos o el diseño.

Pruebas de aceptación de cada ítem

Antes de paso a producción de un ítem se ejecutarán las pruebas de aceptación con el personal de JMAT. Para la ejecución de estas pruebas se realizarán en un entorno externo al de producción facilitado por el Contratista. Las pruebas de aceptación serán documentadas previamente en su definición y posteriormente en su resultado. Las incidencias encontradas se reportarán en el documento de pruebas, para su resolución y posterior testeo.

DESARROLLO DE PORTAL WEB CORPORATIVO Y PORTAL DE CLIENTES DE LA JUNTA MUNICIPAL DE AGUAS DE TUDELA

6. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

Se emitirán dos facturas durante la ejecución del contrato a la finalización de los diferentes ítems. Previamente a la facturación será necesaria la aceptación por parte de JMAT de cada ítem.

La forma en la que se facturará cada ítem es la definida en la siguiente tabla:

ITEM	FACTURACIÓN
Proyecto portal Web- Portal del agua	Precio unitario ofertado
Proyecto portal clientes	Precio unitario ofertado

Una vez entregados y aceptados por JMAT ambos ITEMS, procederá el mantenimiento anual del servicio facturándose el precio unitario ofertado por el mismo y teniendo una vigencia de 1 año a partir de ese momento. Este mantenimiento podrá prorrogarse por sucesivos periodos de hasta un año, con un periodo máximo de vigencia del contrato de CINCO años, permaneciendo invariables las condiciones de la adjudicación, siempre que así se acuerde entre la empresa adjudicataria y JMAT.