

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA  
LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE:  
ALOJAMIENTO, MANTENIMIENTO,  
CONSULTORÍA Y SOPORTE TÉCNICO DEL  
PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA APV”**

**CÓDIGO EXPEDIENTE: EC23-C14-05410**

Nº Versión: **01**

Autor: **Pablo Montero Madrid**

Unidad organizativa: **Gabinete de Dirección**



<b>1.- Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2.- Objeto .....</b>	<b>3</b>
<b>3.- Alcance del servicio.....</b>	<b>3</b>
<b>4.- Características técnicas del Portal de Transparencia.....</b>	<b>4</b>
4.1.- Características generales del Portal de Transparencia.....	4
4.2.- Características técnicas y funcionales del Portal de Transparencia. ....	5
4.3.- Migración del contenido del Portal de Transparencia .....	10
4.4.- Copias de seguridad .....	10
4.5.- Servicio de soporte .....	11
4.5.1 – Acuerdos de nivel de servicio (ANS).....	11
4.6 – Servicio de actualización y mantenimiento .....	13
4.7 – Servicio de consultoría y apoyo técnico en transparencia .....	14
<b>5.- Medios personales y materiales a adscribir al contrato .....</b>	<b>15</b>
<b>6.- Lugar de prestación de los servicios .....</b>	<b>15</b>
<b>7.- Planificación, dirección, control y seguimiento de los trabajos</b>	<b>15</b>
<b>8.- Transferencia tecnológica.....</b>	<b>16</b>
<b>9.- Seguridad y confidencialidad .....</b>	<b>17</b>



## 1.- Introducción

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas se plantea por la necesidad de cubrir un aspecto fundamental, competencia de la Unidad Organizativa de Gabinete de Dirección de la Autoridad Portuaria de Valencia, en adelante la APV, como es la transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno.

El derecho de acceso a la información es un derecho fundamental reconocido como tal a nivel internacional, resultando imprescindible para promover la transparencia de las instituciones públicas y, para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones de los gobiernos democráticos.

En el ámbito estatal, se aprobó la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTAIBG), con un triple alcance: incrementar y reforzar la transparencia en la actividad pública, a través de las obligaciones de publicidad activa; reconocer y garantizar el acceso a la información; y, por último, establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos. En este sentido, los organismos portuarios deben publicar en sus correspondientes sedes electrónicas o páginas web, de una manera clara, estructurada y entendible para los interesados y, preferiblemente, en formatos reutilizables, información institucional, organizativa y de planificación; planes y programas anuales y plurianuales, en los que se fijen objetivos concretos; las actividades, medios y tiempo previsto para su consecución; información de relevancia jurídica e información económica presupuestaria y estadística, que deberá publicarse de manera periódica y actualizada.

## 2.- Objeto

El presente documento especifica las prescripciones técnicas que han de regular el contrato de servicio de alojamiento, mantenimiento, consultoría y soporte técnico del software del actual Portal de Transparencia de la APV. Así mismo, se establecen las condiciones técnicas, obligaciones particulares y actividades específicas que han de regir esta contratación, debiendo ser asumidas y desarrolladas por la persona física o jurídica que resulte adjudicataria, que integrará las aplicaciones necesarias para el cumplimiento de la LTAIBG.

## 3.- Alcance del servicio

Las bases que deberán considerar los licitadores y a las que deberán obligarse en el caso de que sean adjudicatarios del servicio serán las siguientes:

- Gestión del **hospedaje** de los sistemas que comprenden el actual Portal de Transparencia de la APV. Migración, en su caso, de los datos e informaciones en poder del actual proveedor del servicio.
- Administración del Sistema de Gestión de Contenido (**CMS**) y sistemas específicos interconectados con el mismo, que tienen como finalidad la gestión de la transparencia (en adelante sistemas de



transparencia).

- c) **Mantenimiento** correctivo y monitorización de los sistemas de transparencia.
- d) Implementación de **actualizaciones y mejoras** técnicas y estéticas en sistemas de transparencia que se requieran para adaptar la herramienta a las tendencias e imagen de la institución. Propuestas de mejora en base a cambios y modificaciones en el ordenamiento jurídico. Propuestas de mejora en base a análisis de las demandas ciudadanas.
- e) **Administración de los indicadores** que enlazan con la información del sistema de transparencia.
- f) La persona física o jurídica adjudicataria deberá realizar la **gestión de la publicación de la información**, que incluye desde la fijación de las directrices de cómo debe presentarse la información, su recopilación, revisión de esta para estructurarla y publicarla conforme a los requisitos legislativos de aplicación, cargar los datos en los Portales implementados para ello y la revisión periódica de los mismos. También, resolverá cualquier duda en la materia propia del ámbito de este contrato, tanto técnica como jurídica. Se encargará de preservar y obtener un nivel óptimo de transparencia que implique el acatamiento de la obligación de cumplir y observar estas normas dentro del período establecido por la ley.
- g) **Coordinación** de acciones vinculadas a los sistemas de transparencia con las distintas Unidades Organizativas (UO) de la APV.
- h) **Servicio de consultoría y auditoría** de transparencia con periodicidad anual que deberá incluir un análisis del grado de cumplimiento de los objetivos de transparencia, así como un análisis cuantitativo y cualitativo de los indicadores de transparencia.

## 4.- Características técnicas del Portal de Transparencia

### 4.1.- Características generales del Portal de Transparencia

Para facilitar el acceso a la información a la ciudadanía la APV cuenta con un Portal de Transparencia, siendo accesible desde la página web corporativa.

El Portal de Transparencia deberá cumplir progresivamente con los principios de accesibilidad, innovación, reutilización e interoperabilidad conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad.

El Portal de Transparencia permite a la ciudadanía conocer el funcionamiento interno de la APV, colaborando con el acceso y comprensión de la información de dicho Organismo Público que muestra el Portal a través de un diseño accesible y amigable.

La información se mantendrá actualizada a través de un catálogo de indicadores de transparencia compuesto por:

- 1. Índices MESTA.
- 2. Índices Dyntra.

Además, el Portal de Transparencia mostrará en un apartado específico los índices señalados con el



porcentaje de cumplimiento de los mismos.

### 4.2.- Características técnicas y funcionales del Portal de Transparencia.

Las características técnicas y funcionales del Portal, así como de todos los servicios relacionados con su mantenimiento, conforme a los principios y disposiciones de la normativa legal en materia de transparencia a nivel nacional, serán como mínimo las siguientes:

#### A) FUNCIONALIDADES MÍNIMAS:

- Estructuración de contenidos acorde con la legislación en materia de transparencia.
- Colores en consonancia con la imagen corporativa de la APV. Se adaptará en todo momento al aspecto gráfico de diseño de la APV presente en el Portal Web [www.valenciaport.com](http://www.valenciaport.com).
- El servicio debe permitir ofrecerse desde una dirección URL del dominio [valenciaport.com](http://valenciaport.com).
- El Portal deberá cumplir con la normativa en materia de accesibilidad en vigor.
- Predominio de la usabilidad pensada para seguir el mínimo número de “clicks” (máximo 3).
- Incorporar un mapa del sitio web con la representación jerárquica de las secciones y contenidos para facilitar la navegación, en cada herramienta.
- Incorporar enlaces con otros sitios web de la APV y que se indiquen por ésta.
- Incorporar un buscador general.
- Presencia en todo momento de vínculos para regresar a la página de inicio.
- Permitirá la consulta y descarga de documentos.
- Incorporará la posibilidad de obtener estadísticas de visitas a los distintos apartados de la Plataforma.
- La información fundamental como teléfonos, direcciones y correo electrónico debe estar en lugar visible con objeto de que el usuario no invierta demasiado tiempo en su localización.
- Indicación de fecha de publicación de cada información.
- Remisión al Formulario online de solicitud de acceso a la información presente en la Sede Electrónica de la APV.
- Cada contenido debe permitir incorporar documentos, imágenes, enlaces, texto y videos todos ellos en formatos interoperables y formato open data.
- Portal de Transparencia que cumpla con indicadores de la metodología: MESTA, Dyntra, Transparencia internacional y cualquier otra que responda al cumplimiento de la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno y sus posteriores reformas y desarrollo normativo.



### B) ESTRUCTURA:

Debe ser una herramienta para la transparencia que muestre la información estructurada. Todo esto a través de una navegación intuitiva, mostrando los datos de forma clara y accesible en pocos clicks.

La página de inicio (o Home) del portal contendrá información relevante en forma de indicadores sobre la transparencia de la entidad, los cuales podrán definirse durante la ejecución del contrato. El portal se diseñará para que su estructura permita cumplir tanto con el marco normativo en materia de transparencia como con los principales índices de transparencia que evalúan a la entidad.

Deberá ser un sistema totalmente configurable, con una arquitectura modular escalable, su diseño y funcionalidades han de ser con tecnología responsive, en particular con accesibilidad desde teléfonos y dispositivos móviles, smartphones, tablets, FDA's, etc., con distintos Sistemas Operativos; iOS, Android, etc.

De otro lado, se deberá cumplir con un nivel de accesibilidad de al menos "doble A" de acuerdo con la normativa WAI AA (Web Accessibility Initiative) y el único requisito requerido a los potenciales usuarios para el acceso a la Plataforma será un navegador web. En este sentido, el sistema desarrollado será compatible como mínimo, con las tres últimas actualizaciones de los navegadores más utilizados en la actualidad: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari, Chrome, Opera, etc.

En el diseño de estructura de contenidos se tendrán en cuenta las aportaciones que surjan de las reuniones propuestas en la metodología, estructurándose de la siguiente forma:

- **Página de inicio – Home:** En ella se resaltarán la información más relevante de la entidad, entre ella, datos económicos, miembros de la corporación, canal de acceso a la información pública, categorías de publicidad activa y resultados de las principales evaluaciones.
- **Publicidad Activa:** Este módulo organizará en categorías, subcategorías e ítems, cada uno de ellos con sus descripciones y 100% flexible. La estructura debe ser manejable desde el gestor de contenidos para un usuario sin conocimientos de informática. En la sesión de demostración deberá mostrarse tanto el interfaz de usuario como el de administración. Debe ser una estructura intuitiva.

En esta sección de información se muestra todo el contenido del portal asociado a las diferentes metodologías y obligaciones legales en materia de transparencia, estableciéndose la siguiente organización de contenidos:

- **Institucional:** Esta sección contiene toda la información relativa a la institución (información general, funciones de la autoridad portuaria y órganos de gobierno), el patrimonio (relación de inmuebles/vehículos oficiales) y la normativa (servicios portuarios y comerciales, integridad corporativa, directrices, instrucciones, acuerdos, circulares o respuestas a consultas, registro de actividades de tratamiento, documentos sometidos a información pública, política de gestión documental y normativa de aplicación).







Firmado por : PABLO MONTERO MADRID      Cargo: JEFE DE GABINETE DE DIRECCIÓN

Organización: AUTORIDAD PORTUARIA DE VALENCIA      Fecha firma : 07/02/2024 12:59:08 CET

- En la estructura se incluirán los principales índices de transparencia, los que la normativa exija a lo largo de la vigencia del contrato o los que se considere información relevante y de mayor utilidad a la ciudadanía. Este módulo es completamente flexible y podrá adaptarse a cualquier variación.

El módulo de publicidad activa se conectará tanto al contenido propio de la herramienta como al contenido de transparencia, con enlaces externos y con el sistema de páginas de gestor de contenidos (para aquella información sobre la que se debe de indicar la inexistencia o cuestiones específicas).

En todo caso, la información se deberá mostrar en el frontón de forma dinámica siempre buscando el enfoque ciudadano a través de plantillas personalizadas de acuerdo a la imagen corporativa de la entidad.

En lo relativo al contenido de las páginas y los registros deben de cumplirse una serie de requisitos funcionales:



- Todos los registros deben contener un sistema de importación flexible por columnas para la importación masiva de contenidos, por ejemplo, listados de contratos.
- Los campos de los formularios solo se mostrarán cuando contengan información.
- Los documentos se podrán subir en los principales formatos (pdf, doc, docx, odt, xls, xlsx, ods, csv, etc.) contemplándose la subida de varios formatos para un mismo documento.
- Todo el contenido del portal debe ser descargable en formato reutilizable tanto desde el interfaz de visualización como desde la sección de datos abiertos.
- En todos los registros y páginas debe indicarse la fecha de actualización de la sección y la página.

### C) EVALUACIONES:

La tecnología de la herramienta de evaluación y medición del Portal de Transparencia será en tiempo real, fiscalizable y dinámica, de modo que cualquier variación de la información será visible en tiempo real en las herramientas de medición implantadas en el Portal que mostrará una serie de mediciones a través de indicadores articulados en diferentes índices de transparencia. De esta forma, el Portal ofrecerá la posibilidad de distinguir claramente el cumplimiento de los índices de MESTA, DYNTRA y otros que puedan surgir en el futuro. Cada uno de estos índices se compone de: categoría, subcategoría e indicador. Cada anualidad podrá establecerse una nueva evaluación. Cada uno de los indicadores permitirá incluir: descripción, enlace, estado y fecha de revisión.

Además, de las indicadas se podrán incluir tantas evaluaciones como se estimen oportunas, así como sus variaciones interanuales a fin de facilitar la información tanto al ciudadano como al evaluador. Las evaluaciones podrán importarse de modelos predefinidos, así como modelos propios diseñados por la institución y que emanen, por ejemplo, de las obligaciones de una normativa interna de transparencia. La edición y creación de índices, se realizará desde el back office, de forma sencilla, guiada y a través de formularios.

### D) DATOS ABIERTOS:

El portal de transparencia contendrá una sección de datos abiertos desde donde será exportable toda la información del portal en formato reutilizable (xls, csv, html, entre otros). Siendo además descargable desde cada sección, presentándose de forma homogénea en cada página.

Por otro lado, otras características técnicas y funcionales del portal indispensables serían:

- **MULTIUSUARIO.** Se trata de una plataforma multiusuario, que permite diferentes niveles de permisos. Desde el inicio se establecen los siguientes tipos de usuario. Siendo los perfiles:





- Administrador. Modificación de elementos de la herramienta: diseño, menú, estructura de publicidad activa, edición de páginas y edición de roles y accesos.
- Administrador de perfiles. Con permisos para la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema de forma sencilla. Permite crear:
- Gestor de contenidos. Acceso a registros y páginas de acuerdo con el rol asignado. Podrán crear tantos roles como sean necesarios (dentro de esos módulos, se permite el acceso a la creación, modificación y eliminación de páginas y registros).
- Visualización. Solo tiene acceso al front, para versiones en pruebas.

El acceso a los usuarios debe de contener un sistema de seguridad con los siguientes requisitos:

- Funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas).
  - Desactivación ante un número determinado de intentos fallidos (10 intentos por minuto) de acceso en el proceso de autenticación. Solo el administrador de perfiles puede activar de nuevo el usuario.
- MULTI-IDIOMA. Esta funcionalidad debe permitir:
- Traducción de la herramienta completa en lo relativo al software. Tanto en el interfaz de usuario como en el de administrador.
  - Incluir todo el contenido de la herramienta en los idiomas seleccionados (castellano y valenciano).
- REGISTRO DE ACTIVIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES:

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes de la aplicación de forma sencilla y con salvaguarda de la versión anterior, para el caso de que se produzcan problemas en el proceso. Esto será visible desde el registro de actividad. Toda acción sobre los diferentes módulos deberá permitir ser auditada (creación, modificación, y eliminación). Quedando registro de las modificaciones realizadas.

- AUTOMATIZACIÓN DE CARGA DE DATOS:

El sistema debe estar preparado para nutrir sus módulos de información a través de Web Services, siempre que estos se ajusten al contenido de la herramienta. Por otro lado, debe permitirse la importación flexible de ficheros tal y como se indicó en los puntos anteriores.

- AUTOGESTIONABLE:

El sistema debe ser fácilmente gestionable de forma que, cualquier usuario, sin conocimientos de informática pueda configurar y personalizar los contenidos.



- OTRA FUNCIONALIDAD:

- Información sobre visitas. El sistema permitirá la consulta de datos relacionados con indicadores de visitas, por usuarios finales no informáticos.
- Redes sociales. Con el fin de propiciar la mayor transparencia y publicidad posible, la plataforma permitirá a los usuarios la publicación en sus perfiles de redes sociales de las publicaciones realizadas.
- Buscador general de la herramienta.
- Barra de menú siempre visible.
- Mapa web dinámica.
- Accesible. Debe cumplir con los criterios de accesibilidad web.
- Importación y exportación de los datos contenidos en la herramienta.
- Base de datos de medios (imágenes, videos, documentos, etc.).

**E) SERVICIO DE ALOJAMIENTO:**

Espacio hosting para alojamiento 10 Gb.

**F) SERVIDOR:**

- Intel Xeon E3-1245 Quad-Core.
- Hyper Threading Technology
- 32 GB ECC RAM
- 2 x 240 GB SATA 6 Gb/s SSD

**G) CMS:**

- Tecnología Php 7
- Capacidad de comunicaciones HTTP/2 y HTTPS
- Conexión con base de datos MySQL.
- Deberá ser un Sistema Open Source

### 4.3.- Migración del contenido del Portal de Transparencia

Se debe migrar toda la información que se encuentra en el Portal [Transparencia \(valenciaport.com\)](http://Transparencia(valenciaport.com)), al nuevo Portal, en su caso, y dentro del dominio valenciaport.com.

### 4.4.- Copias de seguridad

Se realizarán copias de respaldo diarias y de restauración de los datos cuando sea necesario.



- Mínimo de 2 copias de seguridad con una retención de 30 días.
- Al menos 1 de las copias se guardará en un servidor donde no se ejecute el sistema.
- Tecnología de almacenamiento de copias en Cloud.
- Almacenamiento dinámico de hasta 10 GB.

El contratista debe proponer una o varias soluciones para realizar copias de seguridad diarias de los datos y documentos y para la recuperación de datos bien parciales o totales y deben estar ajustadas a tiempos mínimos. La recuperación de datos puede ser desde copia de seguridad junto con los archivos de logs para una recuperación completa.

El servidor y las copias de seguridad deberán estar alojadas en algún país de la Unión Europea.

### 4.5.- Servicio de soporte

- Asesoramiento, soporte funcional y operativo de las aplicaciones e incidencias: la comunicación se realizará vía telefónica, videollamada, correo electrónico y/o extranet de cliente, por lo que la empresa deberá facilitar estas posibilidades.
- Todo el servicio de asesoramiento y reparaciones que tenga que prestar el adjudicatario, en virtud del presente contrato, lo será por personal técnico de dicha empresa, debidamente especializado en cada una de las aplicaciones de que se trate.
- Servicio de asistencia telefónica durante toda la jornada de trabajo, de lunes a jueves desde las 8:00 a las 20:00 horas; viernes de 8:00 a 15:00 horas.
- El soporte técnico podrá realizarse en primera instancia a través de un servicio de asistencia técnica remoto, vía teléfono, videollamada o email, pero deberá ser presencial en el caso de que las dificultades técnicas así lo exigieran. En ningún caso se facturarán dietas, desplazamientos o estancias, yendo estas siempre a cargo de la persona física o jurídica adjudicataria.
- La empresa ofrecerá una garantía de funcionamiento, debiendo solventar cualquier problema técnico imputable al software contratado sin cargo alguno, durante el período de vigencia del contrato. Durante este mismo tiempo deberá proporcionar, sin cargo también, todas las actualizaciones (mejoras, correcciones de fallos...) que se vayan realizando en la aplicación.
- En general, se proporcionará un mantenimiento continuado y seguro, corrigiéndose cualquier fallo de programación o error de funcionamiento y solventando las deficiencias detectadas imputables al adjudicatario.

#### 4.5.1 – Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

La empresa contratista debe ofrecer un servicio de monitorización de cada una de las páginas web a fin de mantener con el mayor tiempo que sea posible activado el servicio. En caso de incidencia de la web la empresa deberá comunicarlo a la APV de manera inmediata y restablecer el servicio para garantizar la continuidad máxima del servicio.



El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones del contrato será responsable de alcanzar el nivel de cumplimiento establecido, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento. Se establece, a continuación, los Acuerdos de Nivel de Servicio:

- **ANS 1.** Arranque y desarrollo del proyecto. El Portal deberá estar disponible en su totalidad al mes **(1 mes)** desde la fecha de notificación de la formalización del contrato a la empresa adjudicataria. Es decir, el Portal estará completamente desplegado y configurado en el entorno de producción, será completamente operativo y estarán migrados todos los elementos necesarios, en su caso, y a satisfacción de la APV, procediéndose a la firma por ambas partes de la correspondiente acta de recepción técnica.
- **ANS 2.** Disponibilidad: el servicio deberá funcionar 24x7x365, con una disponibilidad mensual del 95%.
- **ANS 3.** Soporte técnico, mantenimiento y carga de contenidos. Estos servicios proporcionados por el adjudicatario atenderán durante toda la vigencia del contrato las necesidades de gestión de incidencias, mantenimiento correctivo y evolutivo.

Para el soporte y mantenimiento se definen las siguientes condiciones en la atención de incidencias de carácter correctivo y de continuidad del servicio:

- a) La respuesta a una incidencia crítica deberá darse en las dos (2) horas laborales siguientes a la de su comunicación. En el caso de las no críticas la respuesta será inferior a ocho (8) horas laborales. Los tiempos de respuesta, según lo anterior, serán de 2 y 8 horas en función de la criticidad de la solicitud. Se establece, como indicador de calidad, un grado de cumplimiento del 90% de las incidencias tramitadas anualmente.
- b) El horario laborable se fija de lunes a jueves, desde las 8:00 a las 20:00 horas; viernes de 8:00 a 15:00 horas.
- c) El tiempo de resolución será inferior a 72 horas naturales para las incidencias no críticas y de 24 horas naturales para las críticas, a partir de su comunicación. Se establece, como indicador de calidad un grado de cumplimiento del 90% de las incidencias tramitadas anualmente.
- d) En el caso de nuevas funcionalidades el tiempo máximo de respuesta es de 24 horas y el tiempo de resolución se fijará en función de la complejidad del desarrollo a realizar.

Se entiende por:

- Tiempo de respuesta, el tiempo máximo desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que la empresa adjudicataria se pone a disposición del usuario para resolverla.
- Tiempo de resolución, es el tiempo máximo transcurrido desde la notificación de la incidencia y la restitución del sistema a su funcionamiento normal, dictaminado por la APV.
- Incidencia crítica, toda aquella incidencia que provoque la interrupción o disfunción del Portal



que ocasione una completa inoperatividad.

- Incidencia no crítica, toda aquella incidencia que provoque disfunción en los servicios del sistema, pero que no suponga una interrupción en el Portal.

### 4.6 – Servicio de actualización y mantenimiento

El servicio de actualización y mantenimiento del software que soporta el Portal de Transparencia puesto a disposición por la empresa adjudicataria incluirá:

- a) Monitorización para detección de posibles fallos de manera proactiva.
- b) Soporte y mantenimiento del software instalado y aplicación de parches y actualizaciones de seguridad.
- c) Actualización de la plataforma cuando sea necesaria, bien para introducir mejoras, correcciones de fallos o nuevas funciones, bien para compatibilizarla con nuevas versiones de sistemas operativos, navegadores u otros programas de terceros imprescindibles para su correcto funcionamiento. Entre las mejoras indicadas se incluyen las solicitadas por la APV para una mejor estructuración y accesos a los contenidos a publicar, sin que requieran la incorporación de nuevos complementos o mejoras estrictamente tecnológicas.
- d) Adaptación del aplicativo a las modificaciones legales que se produzcan. En este supuesto, el proveedor tiene que disponer de un plazo suficiente para actualizar la aplicación y garantizar la operatividad de la norma modificada.
- e) Corregir los errores de programación en desarrollo, aplicaciones, bases de datos, gestor de contenidos, etc., que se detecten durante el periodo de vigencia del contrato.
- f) Reparación de los defectos de funcionamiento de la aplicación, así como de incidencias y vicios ocultos que puedan detectarse, de manera que este mantenimiento garantice el funcionamiento correcto del aplicativo, conforme al diseño de prestaciones establecidas por el proveedor. La empresa corregirá cualquier incidencia en el producto, incluyendo los posibles errores provocados en los datos si fuera el caso.
- g) Mantenimiento del servidor WEB HTTP suministrado.
- h) Mantenimiento de la seguridad del gestor de contenidos suministrado.
- i) Mantenimiento técnico para la optimización de la velocidad del servidor.
- j) Actualización con las últimas versiones de los componentes de la web.
- k) Mantenimiento del sitio web seguro con las últimas actualizaciones de los complementos instalados.
- l) Actualización del tema de la web.
- m) Comprobación de la seguridad web.



- n) Tareas de optimización para que la web sea más rápida.
- o) Monitorización web 24 horas al día los 7 días de la semana.
- p) Posibilidad de migrar la web a otro servidor de forma rápida y segura.
- q) La empresa deberá realizar el mantenimiento adecuado sobre los anteriores puntos a fin de que la web se mantenga conforme con los parámetros óptimos de seguridad, así como la mejora técnica para la carga rápida de contenidos.
- r) La APV se beneficiará gratuitamente de las actualizaciones del software que el adjudicatario implemente con la finalidad de mejorar las prestaciones de la versión existente y/o corregir defectos detectados. Las actualizaciones o evoluciones del Portal que mejoren el rendimiento o el diseño para hacerla más accesible, usable y comprensible, no supondrán incremento del coste del contrato y formarán parte del mantenimiento de la herramienta.

### 4.7 – Servicio de consultoría y apoyo técnico en transparencia

La empresa contratista debe prestar un servicio de auditoría y consultoría para mantener a la APV con un nivel de transparencia, como mínimo, similar al actual (índice MESTA 100% e índice DYNTRA 71,2%) y debe incluir:

- a) Coordinación de acciones vinculadas a los sistemas de transparencia con los actores responsables que representan a la APV y colaboración con las UO implicadas en las acciones vinculadas a la gestión de la transparencia.
- b) Labores de recopilación y adquisición de conocimiento en materia de transparencia, trasladando a la APV todas las novedades que surjan sobre el particular durante la vigencia del contrato, como pudieran ser directrices, recomendaciones o criterios de implantación de la publicidad activa fijados por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.
- c) Recopilación de la información de los actores implicados.
- d) Implementación y carga en el Portal de Transparencia de la información recabada a fin de mantener el nivel de cumplimiento en transparencia.
- e) Revisión periódica respecto al cumplimiento legal y de los indicadores de las principales metodologías de transparencia que evalúen a la APV a fin de prepararla para los índices.
- f) Auditoría de transparencia anual:
  - Análisis de los objetivos de transparencia.
  - Análisis de los indicadores de transparencia: cuantitativo y cualitativo.
- g) Propuestas de mejora en base a cambios y modificaciones en el ordenamiento jurídico.
- h) Propuestas de mejora en base a análisis de las demandas ciudadanas.

Con independencia de las mejoras incorporadas en la oferta, la empresa evacuará, al menos cada





ONCE (11) meses desde la adjudicación del contrato, un informe anual en relación con los anteriores apartados.

### 5.- Medios personales y materiales a adscribir al contrato

La entidad adjudicataria adscribirá a los servicios todos los medios materiales y técnicos necesarios. Al menos el profesional que asuma la dirección del proyecto deberá disponer de grado o licenciatura en Derecho, Administración Pública o Ciencias Políticas y haber dirigido al menos TRES (3) proyectos de implantación o mantenimiento de Portales de Transparencia. En caso de titulaciones obtenidas en el extranjero, se deberá incluir la correspondencia con el Marco Español de Cualificación para la Educación Superior (MECES 2). El resto del equipo ha de contar, al menos con un técnico/responsable licenciado o graduado en Derecho, Administración Pública o Ciencias Políticas. En caso de titulaciones obtenidas en el extranjero, se deberá incluir la correspondencia con el Marco Español de Cualificación para la Educación Superior (MECES 2).

### 6.- Lugar de prestación de los servicios

La ejecución de los trabajos objeto del presente Pliego se realizará por el Contratista en locales ajenos a la APV (excepto en caso de formación que se realizará en la Sede de la APV).

Si puntualmente algún trabajo fuera necesario efectuarlo en algún local de la APV, deberá solicitarse por la empresa contratista y la APV otorgará una autorización expresa y singular para cada uno de los técnicos. En caso de otorgarse, dicha autorización será temporal.

Las reuniones con los profesionales de la APV y las entrevistas que hayan de celebrarse tendrán lugar en el horario habitual de trabajo de estos (de 8:30 horas a 14:30 horas de lunes a viernes).

### 7.- Planificación, dirección, control y seguimiento de los trabajos

La APV designará un responsable del contrato cuyas funciones, en relación con la prestación de los servicios objeto del presente contrato, serán las siguientes:

(a) Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos, haciendo un seguimiento de las incidencias y tareas que se vayan desarrollando, a fin de evaluar el grado de cumplimiento de las distintas prestaciones.

(b) Comunicará al director de proyecto del adjudicatario cualquier deficiencia o incidencia que observare en la realización de los trabajos, facilitando a la vez toda la información disponible sobre su impacto en la planificación e hitos establecidos.

(c) Adoptará las medidas que fueren precisas, con el fin de facilitar la determinación de las incidencias, sus causas y propuesta de contingencia. El director/a de proyecto nombrado por el adjudicatario, asumirá las funciones de responsable de los trabajos y las labores de interlocución con



la APV, siendo una de sus principales tareas la planificación, ejecución y seguimiento de los trabajos contratados. Presentará los informes de seguimiento y de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) acordados y responderá de la calidad de todos los trabajos contratados.

Se establecerán reuniones como mínimo mensuales de los miembros del equipo de la empresa adjudicataria, con el personal que la APV designe al efecto, para un correcto seguimiento del servicio ofrecido. En dichas reuniones se evaluarán también, todas aquellas circunstancias producidas en el servicio en el período anterior que hubieran originado el incumplimiento del nivel de servicio, con el fin de subsanarlas y mejorar la eficacia del servicio.

Tras la realización de cada reunión, el personal del adjudicatario elaborará un acta donde se incluyan los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones que se hayan establecido.

Durante la ejecución del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar a la APV documentación que se le solicite con el objeto de conocer tanto el seguimiento del servicio como los problemas que se plantean con la metodología, herramientas y tecnologías empleadas en su resolución para la adecuada gestión, desarrollo del servicio y optimización del mismo.

## 8.- Transferencia tecnológica

El contratista estará obligado a facilitar a las personas designadas por la APV la información y documentación necesaria para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollarán los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, el personal designado por el responsable del contrato de la APV podrá realizar cuantas consultas estime oportunas para el mejor seguimiento y control de los trabajos. También, recibirán cuanta información sea precisa para conocer y comprender el funcionamiento de la aplicación a su entrega y el mejor aprovechamiento de esta. En ese sentido, a la finalización del contrato, la información obrante en el sistema de transparencia se pondrá a disposición de la APV en un formato que permita su fácil migración e implantación en otro sistema, debiendo entregar el contratista a la APV, toda la información (bases de datos, documentos, etc.) contenida en el Portal de Transparencia, en el formato que se acuerde, de forma que éste pueda albergarla en sus propios sistemas sin incurrir en costes adicionales. En particular, la APV podrá exigir la portabilidad de la información a sus propios sistemas de información o a un nuevo prestador del servicio de cloud computing cuando considere inadecuada la intervención de algún subcontratista o la transferencia de datos a países que estime no aportan garantías adecuadas.

El adjudicatario deberá transferir el conocimiento y toda la documentación actualizada del proyecto a la APV, así como la documentación que permita la comprensión de la estructura lógica de información albergada en las bases de datos, al personal designado por la APV, en su caso, para poder ejecutar la migración en tiempo y a los efectos de no interrumpir el servicio.



### 9.- Seguridad y confidencialidad

Será responsabilidad del contratista la seguridad de la información suministrada por la APV para su incorporación al Portal de Transparencia, debiendo establecer las medidas que sean preceptivas por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS-Categoría Básica) mediante declaración responsable para los licitadores y mediante certificado de conformidad para el adjudicatario del contrato.

El adjudicatario queda expresamente obligado a cumplir con la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal afectados por dicha normativa, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos, y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato sobre los que deba tenerse dicha cautela, estando obligados a no hacerlos públicos (más allá del objeto del contrato) o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, aun cuando el contrato haya llegado a su término o haya sido cancelado.

En este sentido, y salvaguardando el objeto del contrato, el adjudicatario quedará expresamente obligado a no revelar o ceder datos o documentos proporcionados por la APV o copia de los mismos, y a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato afectados por la normativa de protección de datos o de secreto profesional, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego como necesario para el desempeño del proyecto, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

*El presente documento ha sido firmado electrónicamente por la Jefatura de Gabinete de Dirección, en la fecha que se refleja en la validación que consta en el mismo y que puede ser verificada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV) que asimismo se incluye.*

