

PROPUESTA DE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL DESTINO COMUNITAT VALENCIANA (EXPTE. TCV 04/26)

1. ANTECEDENTES

Turisme Comunitat Valenciana, Entidad de Derecho Público dependiente de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo de la Generalitat tiene entre sus competencias el desarrollo de la promoción, difusión y comunicación de la oferta turística de la Comunitat Valenciana, sus productos y destinos.

El creciente desarrollo de internet y sus inmensas posibilidades ha configurado un nuevo escenario que afecta a todos los ámbitos, configurando el espacio online como un poderoso escaparate de difusión de contenidos que cada año atrae a más usuarios. A su vez, Internet móvil se está situando como el nuevo protagonista para acceder a todo tipo de servicios turísticos en la red. Además, Internet ha llegado a una gran multitud de tipologías de dispositivos.

El Sistema de Gestión del Destino Comunitat Valenciana y dentro de él el portal turístico www.comunitatvalenciana.com, es, junto a la estrategia online, el elemento central de las estrategias de marketing online de Turisme Comunitat Valenciana.

Como dato objetivo al respecto del uso del portal turístico, durante el año 2025 acumula más de 3 millones de usuarios activos con un número total de 10.402.316 de vistas. Estos datos suponen un importante incremento con respecto a los datos de 2024, cerca del 40% en número de usuarios y más del 50% en el número de vistas, lo que respalda la línea estratégica que se sigue este periodo.

2. OBJETO

El objeto de esta contratación consiste en la prestación del mantenimiento general del Sistema de Gestión Integral del Destino Comunitat Valenciana (SGIDCV) y que consistirá en:

- A) Mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo del SGIDCV. Mantenimiento básico de gestión del servicio SGIDCV.
- B) Restyling del portal turístico.
- C) Integración de Solución de Inteligencia Artificial Generativa.
- D) Mantenimiento evolutivo.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL DESTINO

Bajo las siglas SGIDCV se engloba el conjunto de funciones, procesos y tecnologías que permiten obtener, almacenar, procesar y distribuir la información turística necesaria en los diferentes formatos con el objetivo de posicionar, promocionar y vender el destino turístico Comunitat Valenciana a través de todos los canales posibles (omnichannel).

El sistema actúa como un núcleo concentrador de oferta turística, bajo el concepto Smart Tourism (turismo inteligente), facilitándose la integración de oferta turística procedente de diferentes fuentes para ponerla a disposición del turista y del sector a través de la plataforma.

3.1. COMPONENTES DEL SGIDCV

El sistema actual cuenta con una serie de componentes que actúan de forma conjunta alimentándose unos de otros proporcionando dinamismo a la misma. Los principales componentes se describen a continuación:

- **Repositorio Central de Datos:** Base de datos que actúa como concentrador y núcleo principal para la información turística de la Comunitat Valenciana.
- **Portal Turístico:** Interfaz Web multicanal, responsive y accesible que presenta los contenidos turísticos de la Comunitat Valenciana. (www.comunitatvalenciana.com).
- **Enciclopedia de Contenidos:** Núcleo del Sistema que permite el almacenamiento centralizado y la distribución de los elementos multimedia al SGIDCV y a terceros.
- **Plataforma Profesional:** Plataforma para garantizar la actualización y veracidad de los datos. A través de dicha plataforma se realiza el mantenimiento y gestión de los recursos turísticos.
- **OpenData:** Exportación de los datos almacenados en el SGIDCV a los formatos más comunes de Open Data

Y más detalladamente:

3.1.1 Repositorio Centralizado de Datos

Como uno de los pilares de la plataforma se encuentra el Repositorio Centralizado de Datos Turísticos.

Este repositorio es el lugar del que toman la información las aplicaciones o sistemas relacionados.

Cuenta con un diseño robusto y recoge, de forma normalizada, toda la información sobre los recursos turísticos que actualmente se tienen en el sistema, además de los que en un futuro sea necesario recoger.

Por tanto, esta base de datos actúa como concentrador y núcleo principal para la información turística de la Comunitat Valenciana. Contiene la información disponible, pero también se alimenta de diversas fuentes, siendo considerado su contenido como una fuente unificada y lo más completa posible de recursos turísticos.

También, y como parte de las tareas en las que interviene esta base de datos, está la de asegurarse la correcta sincronización entre las distintas fuentes de información que actualmente mantiene la Comunitat.

3.1.2 Portal Turístico (www.comunitatvalenciana.com)

La pieza más visible de este sistema integrado es el Portal Turístico, ya que ofrece los canales de comunicación que conectan todos los recursos turísticos del destino con los usuarios que visitan la plataforma. Su principal característica es la facilidad en la presentación de los contenidos turísticos, ya que sigue el estándar de web responsive y mobile friendly, así como cumpliendo con los estándares de accesibilidad necesarios. Además, ayuda a indexar y posicionar el destino en buscadores y redes sociales.

El portal turístico cuenta actualmente con los siguientes subsistemas o módulos principales:

Como apartados destacados dentro de la web:

- **Pantalla y Menú principal:** Home del Portal que consiste en acompañar al viajero en cada una de las fases del viaje y los recursos que visita: antes del viaje, durante el viaje y después del viaje, así como una serie de accesos a los apartados más destacados del portal y a diferentes propuestas. <https://www.comunitatvalenciana.com/es/inicio>
- **Búsqueda:** Buscador que permite mostrar la información del Portal turístico de manera sencilla, ágil y eficaz. Permite localizar información introduciendo una cadena de texto en lenguaje natural. <https://www.comunitatvalenciana.com/es/buscador>
- **Agenda de Eventos:** Página especializada en la búsqueda de eventos en la Comunitat Valenciana. Muestra los eventos de forma amigable y con imágenes del evento, así como el programa y las fechas de este. <https://www.comunitatvalenciana.com/es/eventos>
- **Video Blog:** Acceso a la página principal de Videoblogs de la Comunitat Valenciana, **Mediterráneo en Acción**, en la que se ofrece información de recursos y/o destinos en formato video. <https://www.comunitatvalenciana.com/es/mediterraneo-en-accion>
- **Red de Webcams.** La Comunitat Valenciana cuenta con una amplia Red de Webcams a lo largo de su geografía que muestran imágenes en tiempo real en esta sección del

portal, además de información meteorológica y del destino en la que está ubicada cada una de ellas. <https://www.comunitatvalenciana.com/es/webcams>

- **Geoportal:** Interfaz Web que presenta en mapas los recursos turísticos georreferenciados. Implementa funcionalidades para interactuar de forma ágil con la información espacial. <https://www.comunitatvalenciana.com/geoportal/>
- **Travel Planner:** Herramienta que permite a los usuarios guardar en un plan de viaje los recursos de interés que va encontrando en su navegación y organizarlos en un planificador que podrá compartir con otros usuarios por email o redes sociales. <https://www.comunitatvalenciana.com/es/travel-planner>
- **Información por tipo de recurso:** Los recursos turísticos de la Comunitat Valenciana se muestran de forma dinámica incluyendo información relacionada por intereses mostrados.

Ejemplo de landing de recursos.

<https://www.comunitatvalenciana.com/es/monumentos>

Ejemplo de recurso.

<https://www.comunitatvalenciana.com/es/valencia/manises/monumentos/acueducto-els-arcs>

Y como aspectos generales:

- **Internacionalización:** El SGIDCV ofrece en distintos idiomas la información que se tiene que mostrar, tanto a nivel de contenidos como SEO, secciones, menús, filtros, etc. En concreto; castellano, valenciano, inglés, francés y alemán.
- **Multisite:** Según el idioma del usuario se podrá adaptar el contenido mostrado para afinar y mostrar únicamente el contenido que es de interés en cada país y según las épocas del año.
- **Integración con redes sociales:** Durante toda la navegación en el SGIDCV están visibles los links a las redes sociales.
- **Usuarios y Roles:** El sistema permite el manejo del Portal Turístico según roles asignados, siendo los principales: Usuarios anónimos, usuarios registrados, administrador básico, administrador general.
- **Arquitectura SEO:** Optimizado para que su contenido sea indexado por los principales buscadores y mejorar su posicionamiento orgánico.

3.1.3 Plataforma Profesional

Otra pieza fundamental es la Plataforma Profesional. Esta plataforma es un centro de actividades, un entorno digital donde desarrollar toda la inteligencia detrás del Sistema. Concentra el epicentro de la estrategia de destino turístico de la Comunitat Valenciana, sobre el cual se edifican todos los servicios web que posicionan la oferta turística en los mercados y segmentos considerados.

Esta plataforma, habilita las herramientas para la gestión de la información, así como la generación de listados orientados al viajero y a los propios gestores Tourist Info.

3.1.4 Enciclopedia de Contenidos

Esta plataforma facilita el acceso a material multimedia, fotografías, videos, etc.

Cuenta con herramientas en función del perfil de acceso, pero básicamente cubriendo la descarga y acceso de la información audiovisual del Sistema.

Las principales características son:

- Se trata de una plataforma encargada de gestionar y difundir los recursos multimedia.
- Los recursos multimedia, están centralizados y actualizados.
- Tienen almacenados todo tipo de información, etiquetas y metadatos para su fácil localización a través de un buscador y filtros.
- Da servicio al portal turístico y a los profesionales de Turisme Comunitat Valenciana que necesiten este material para promocionar la Comunitat Valenciana en todo tipo de soportes on y off line.
- Cuenta con un módulo de administración centralizada para su gestión y clasificación.

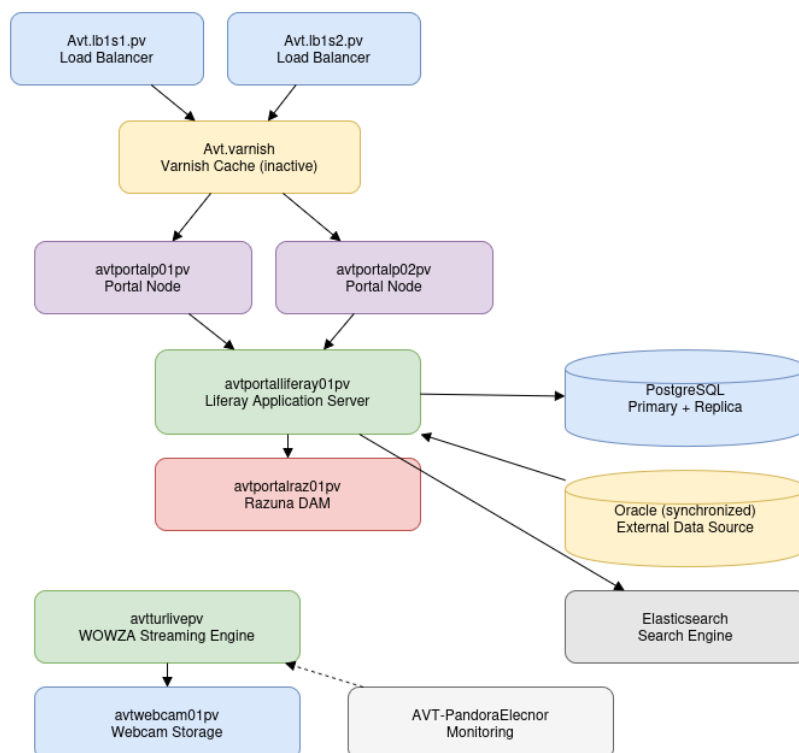
3.1.5 Open Data

El objetivo principal es la exportación de los datos almacenados en el sistema de Gestión Turística a los formatos más comunes de Open Data (CSV, XML, JSON, RDF, KML).

Estos datasets (conjunto de datos) serán publicados en la plataforma de Dades Obertes <http://www.dadesobertes.gva.es/> para el acceso de los ciudadanos, mediante la aplicación web, o mediante la API de la plataforma. Esta plataforma se basa en la herramienta CKAN, que permite etiquetar datasets en formatos Open Data con metadatos y realizar búsquedas sobre ellos usando estas etiquetas.

3.2. ARQUITECTURIA DEL SGIDCV.

Esquema de la infraestructura:



Descripción de la infraestructura:

La infraestructura actual de TCV que da servicio al portal comunitatvalenciana.com se articula en una arquitectura multicapa. El acceso de los usuarios se realiza a través de los balanceadores Avt.lb1s1.pv y Avt.lb1s2.pv, tras los cuales se encuentra desplegada la capa de cacheado HTTP basada en Avt.varnish. La capa de aplicaciones está formada por las instancias Apache avtportalp01pv y avtportalp02pv, tras los que se ejecuta el portal Liferay en la instancia avtportalliferay01pv, que actúa como servidor de aplicaciones y núcleo funcional del sistema. La gestión de contenidos multimedia se realiza mediante Razuna, desplegado en la instancia avtportalraz01pv, desde donde Liferay carga dinámicamente los medios que presenta en el portal.

En la capa de soporte y servicios complementarios, el entorno dispone de servidores web (avtportalw01pv, avtportalw02pv y avtindapachephp03pv), un entorno de micrositos PHP en avtmicrositepropv, y una plataforma web destinada a la gestión de landing pages, DNS y correo. La infraestructura se completa con servicios backend (avtportalb01pv, avtportalb02pv y avtportalss01pv), almacenamiento compartido mediante AVT.AVT-NAS, y servicios auxiliares como Avt.ftp. El sistema de monitorización centralizada se realiza a través de PandoraFMS Enterprise, que supervisa tanto los servicios como las cámaras asociadas al subsistema de streaming, basado en WOWZA Streaming Engine desplegado en avtturlivepv, con almacenamiento de streams en avtwebcam01pv.

Actualmente, la capa de balanceo y cacheado basada en Varnish se encuentra desplegada a nivel de infraestructura, pero no activa a nivel funcional. El portal Liferay opera en la práctica como una arquitectura monoinstancia lógica, lo que limita la capacidad de escalado horizontal y la alta disponibilidad real del servicio. Para poder activar esta capa y permitir múltiples instancias de Liferay en paralelo, es necesario realizar una adecuación del aplicativo.

Dicha adecuación requiere, en primer lugar, que la gestión de sesiones de usuario deje de depender de la memoria local de cada nodo y se centralice en un almacenamiento distribuido, concretamente Redis. De este modo, cualquier instancia de Liferay puede atender indistintamente las peticiones de un mismo usuario sin pérdida de estado, permitiendo el balanceo efectivo de carga entre nodos y eliminando dependencias de afinidad de sesión.

Adicionalmente, resulta necesario implementar un mecanismo adecuado de invalidación y purgado de caché en Varnish. Los contenidos que Liferay actualiza — páginas, recursos y medios cargados desde Razuna — deben provocar el purgado selectivo de los objetos cacheados, garantizando que los usuarios reciben siempre información actualizada sin renunciar a las ventajas de rendimiento que aporta el cacheado HTTP. Sin esta gestión activa del purgado, la capa de caché no puede integrarse de forma segura en un entorno productivo.

En cuanto a la capa de datos, la infraestructura actual dispone de una base de datos PostgreSQL configurada con un nodo primario y una réplica, lo que aporta redundancia y eventual mejora de la disponibilidad del servicio, además de permitir una futura segregación de cargas de lectura. Esta base de datos soporta la información estructural del portal Liferay, incluyendo usuarios, configuraciones y contenidos. De forma complementaria, el entorno incorpora Elasticsearch como motor de indexación y búsqueda, proporcionando búsquedas más eficientes y una mejor experiencia de usuario en la localización de información dentro del portal. Adicionalmente, parte de la información empleada por el portal se actualiza a partir de una base de datos Oracle sincronizada, que alimenta determinados datos funcionales consumidos por Liferay.

La infraestructura de TCV dispone, además, de una réplica del entorno productivo a escala, que actúa como entorno de preproducción. Este entorno reproduce la arquitectura, versiones y configuraciones críticas del sistema productivo y se utiliza para la validación de cambios, pruebas de integración y verificación funcional antes de su despliegue en producción. Este enfoque permite reducir riesgos operativos y anticipar incidencias derivadas de modificaciones en el código o en la configuración.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL OBJETO DEL CONTRATO

A.) Mantenimiento correctivo, preventivo y adaptativo del SGIDCV. Mantenimiento básico de gestión del servicio SGIDCV.

Se trata de tareas de coste fijo, hasta un máximo de 100.000 € IVA excluido, y representa todas aquellas tareas asociadas a la corrección de errores detectados, previsión de estos o el perfeccionamiento del sistema, así como un mantenimiento básico del servicio.

Englobará, entre otras, las siguientes acciones:

- Mantenimiento preventivo y correctivo del SGIDCV, así como la monitorización, chequeo y seguimiento de la infraestructura de la plataforma y de todos los servicios asociados a la misma. Operación y mantenimiento de las aplicaciones y en general del software que presta servicio a la plataforma del SGIDCV. Desempeño del papel de Webmaster.
- Servicio de mantenimiento, soporte técnico, seguimiento y resolución de incidencias relacionadas con la publicación y el funcionamiento de todos los servicios en cualquiera de los entornos del SGIDCV, definidos en el punto 3.
- Despliegue en producción, previamente implantado y testeado en preproducción, de los desarrollos elaborados para la plataforma SGIDCV sin pérdida de servicio.
- Carga y catalogación de contenidos en el SGIDCV. El mantenimiento de los contenidos de forma adecuada a su diseño estructural que mejoren su posicionamiento y consulta.
- Mantenimiento básico de contenidos y actualización de documentos.
- Desarrollo de landing pages para acciones puntuales de Marketing.
- Adaptaciones, modificaciones o ampliaciones de las plantillas y elementos básicos del portal turístico.
- Modificación o ampliación de los menús tanto principal como submenús y otras tareas relacionadas con la adaptación de la estructura de navegación.
- Etiquetado de recursos turísticos para mejorar su búsqueda e inteligencia web.
- Resolución de cualquier incidencia relacionada con el aspecto visual del portal en los navegadores más habituales del mercado y en los navegadores móviles.
- Correcciones de diseño y adaptabilidad “responsive”.
- Mantenimiento de la accesibilidad.
- Optimización SEO inpage, incluyendo la correcta indexación de los contenidos por las herramientas de inteligencia artificial.
- Mantenimiento de los estándares de seguridad.
- Seguimiento y monitorización del sistema. Gestión de incidencias.

- Generación de los informes y análisis necesarios para garantizar la accesibilidad, la optimización SEO y cuantas cuestiones se requieran para el óptimo mantenimiento de la plataforma y los servicios que presta.
- Mantenimiento de la documentación del sistema.
- Coordinación y colaboración con otras áreas/departamentos implicados en el desarrollo, gestión y alimentación del portal turístico
- Soporte a los usuarios administradores y colaboradores del SGIDCV.
- Formación a los usuarios administradores y colaboradores del SGIDCV en cualquier ámbito relacionado con el SGIDCV, ya sea funcional o técnico.
- Garantía del funcionamiento ininterrumpido del portal según los niveles de servicio exigidos en el presente pliego y restablecimiento del servicio en caso de indisponibilidad.

B.) Restyling del portal turístico.

Rediseño del portal turístico en cuanto a imagen, navegación y presentación de los contenidos, con un presupuesto máximo de 40.000 € iva excluido y con un plazo de ejecución e implantación de máximo 3 meses, teniendo en cuenta principalmente:

- La home es lo primero que ven los usuarios, por lo que deberá ser atractiva y con una navegación cómoda e intuitiva a la hora de localizar los diferentes contenidos, haciendo que la experiencia de usuario sea lo más satisfactoria posible. Se valorará positivamente la posibilidad de adaptación de la home por idiomas y/o perfiles de usuarios.
- Menú principal y menús de navegación. Actualmente son complejos y poco intuitivos, dificultando la navegación y la localización de los distintos recursos y servicios.
- Rediseño de la interface con la que se muestran las diferentes secciones y recursos del portal turístico. Estas nuevas plantillas deberán ser *responsive* y *Mobile First*.
- Resultados de las búsquedas, teniendo en cuenta que se va a integrar una solución de inteligencia artificial, habrá que definir de qué forma se van a mostrar, tanto el chat como la información ofrecida por la IA, integrándose como parte importante del portal turístico

C.) Integración de Solución de Inteligencia Artificial Generativa.

En la actualidad el portal turístico dispone de un buscador que ofrece resultados por comparación con una cadena de texto. Por lo que, en este caso, se requiere la integración

de una solución de Inteligencia Artificial Generativa (IAG) para mejorar la experiencia del usuario en la búsqueda y consulta de información turística y de servicios dentro del portal turístico y los portales asociados que se designen, en caso necesario. El plazo de implantación de la solución de inteligencia artificial será de un máximo de 9 meses desde la firma del contrato. El presupuesto máximo de implantación será de 100.000 € iva excluido y deberá incluir todos los costes asociados a la puesta en marcha. A partir de ese momento en caso de existir costes se integrarán en el montante dirigido al mantenimiento correctivo.

Especificaciones Técnicas y de Contenido

- **Alcance del Conocimiento (Fidelidad de Datos):** La IAG deberá configurarse exclusivamente sobre la **base de conocimiento (corpus)** compuesta por los contenidos oficiales y actualizados alojados en **los portales designados**. **Bajo ninguna circunstancia** la IAG podrá generar respuestas basadas en información externa no validada y contenida en dicho corpus. En caso de no encontrar la respuesta en los datos de los portales, la IAG deberá indicarlo claramente al usuario, redirigiéndole a las secciones pertinentes o sugiriendo una consulta alternativa, en lugar de inventar o alucinar información.
- **Modelo de Despliegue y Propiedad:** El licitador deberá especificar la arquitectura propuesta (modelo *on-premise*, *cloud* o híbrido), garantizando la **propiedad y soberanía de los datos** manejados y la conformidad con el **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**. Se valorará positivamente el uso de modelos de *Large Language Model (LLM)* ajustados (*fine-tuned*) específicamente para el dominio turístico de la Comunitat Valenciana.
- **Interfaz y Experiencia de Usuario:** La IAG se integrará mediante una **interfaz conversacional (chatbot o asistente virtual)** accesible desde cualquier parte del portal, garantizando una **respuesta rápida, natural y al menos en los idiomas del portal** (castellano, valenciano, inglés, francés y alemán). Los resultados obtenidos deberán relacionarse tanto con el Geoportal, para la ubicación geográfica de los recursos propuestos, como con el Travel-Planner, pudiendo incluir la información obtenida en “Mi viaje” del usuario. La interfaz deberá ser **accesible** conforme a los estándares vigentes.
- **Mecanismos de Control y Auditoría:** La solución debe incluir un panel de control que permita **monitorizar** las consultas realizadas, la **tasa de acierto** y los casos de “**alucinación**” o **respuesta no fundamentada**. Se exigirá un mecanismo de **moderación y feedback** para que los administradores puedan corregir o validar las respuestas de la IA en tiempo real o diferido.

- **Inteligencia del sistema:** la solución de IA propuesta deberá ofrecer información estadística de los usuarios que interactúen con ella, para lo que se preocupará de segmentar a los usuarios en base a perfiles psicográficos con el fin de distinguir los contenidos preferidos por cada grupo, mercado o sus necesidades.

D.) Mantenimiento evolutivo. Gestión por Órdenes de Servicio (OTS).

Mantenimiento para llevar a cabo una vez desplegado tanto el nuevo diseño como la solución de inteligencia artificial, en lo que reste de contrato y en las posibles prórrogas. El mantenimiento evolutivo consiste en cubrir las necesidades que vayan surgiendo en el desarrollo del proyecto por cambios no previstos en funcionalidades ya existentes o en el desarrollo de nuevas funcionalidades siempre relacionadas con el Sistema de Gestión del Destino CV, siendo tareas de coste variable.

- **Definición de OTS:** El Mantenimiento Evolutivo se gestionará exclusivamente mediante la emisión de Órdenes de Servicio (OTS) para cubrir las necesidades que surjan, incluyendo la evolución de funcionalidades existentes o el desarrollo de nuevas funcionalidades relacionadas con el SGIDCV.
- **Proceso de Aprobación:** Para cada OTS, el adjudicatario deberá presentar al responsable de Turisme Comunitat Valenciana:
 - Un **Análisis Funcional y Técnico** de la funcionalidad.
 - Una **Estimación de Esfuerzo** detallada por perfil y horas.
 - La **Implementación en un entorno test** para su aceptación.
- **Facturación y Aceptación:** Solo se podrá facturar el trabajo de una OTS una vez que la funcionalidad haya sido **desplegada, testeada y formalmente aceptada** por Turisme Comunitat Valenciana en el entorno de Producción.

El presupuesto destinado al mantenimiento evolutivo, en total, será de un máximo de 60.000,00 € IVA excluido, y se aplicará una vez se finalicen las fases B y C.

4.1. TIEMPO DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Cuando ocurra cualquier tipo de incidencia relacionada con el objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá resolver dicha incidencia en como máximo los sucesivos tiempos de respuesta reflejados en la siguiente tabla dependiendo de su nivel de gravedad.

- **Incidencia crítica:** la aplicación no funciona. Implica una parada o una distorsión grave en la operativa normal de funcionamiento del sistema.
- **Incidencia grave:** la aplicación o una de sus funcionalidades tiene una anomalía importante, pero no impide la operativa normal del resto de funcionalidades.
- **Incidencia normal:** la aplicación o una de sus funcionalidades tiene una incidencia, pero se puede usar con normalidad.

Los tiempos de respuesta se establecen en el mismo horario laboral.

Nivel de gravedad	Tiempo de respuesta
Crítica	6 horas
Grave	36 horas
Normal	72 horas

5. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo debe estar integrado por un número adecuado de personas para llevar a cabo las tareas descritas. Para todos los perfiles se exige experiencia en proyectos con la misma tecnología que la del contrato (Entorno Tecnológico) de, al menos, 1 año.

Se designará un jefe de Proyecto que actuará como interlocutor con Turisme Comunitat Valenciana y tendrá, al menos, 1 año de experiencia en proyectos similares.

Se establecen los siguientes perfiles profesionales básicos, junto con sus correspondientes tareas, para garantizar la correcta ejecución de los servicios:

Perfil Profesional	Tareas Clave	Experiencia Mínima Exigida	Dedicación Mínima (Requerida)
Jefe/a de Proyecto	Coordinación de equipos, interlocutor con Turisme CV. Responsable de la gestión de incidencias, nuevos desarrollos e implantación de IA y la generación de informes.	1 año en proyectos similares.	Parcial
Programador/a	Mantenimiento preventivo y correctivo. Despliegue en producción sin pérdida de servicio. Resolución de incidencias en entornos del SGIDCV. Mantenimiento evolutivo. Temas IA	1 año en desarrollos en Liferay y conocimiento del resto de herramientas del SGIDCV.	Completa
Especialistas en IA para portales turísticos	Programación y ajuste, entrenamiento y todas aquellas tareas necesarias para implementar la IA aplicada al portal turístico	1 año en desarrollos similares a los requeridos.	Completa
Analista Programador/a	Operación y mantenimiento de las aplicaciones y el software del SGIDCV. Desarrollo de landing pages para marketing. Adaptaciones de plantillas y menús.	1 año en desarrollos en Liferay y conocimiento del resto de herramientas del SGIDCV.	Parcial

Diseñador/a Gráfico/a	Labores de diseño y adaptabilidad "responsive". Resolución de incidencias de aspecto visual. Mantenimiento de accesibilidad. Diseño del nuevo interface, etc.	1 año en diseño web en el Entorno Tecnológico. Experiencia en diseño gráfico.	Parcial
Técnico/a de Sistemas	Monitorización, chequeo y seguimiento de la infraestructura. Garantía de funcionamiento ininterrumpido y restablecimiento del servicio.	1 año en tecnología del Entorno Tecnológico.	Parcial

Nota Importante: Las dedicaciones son estimadas y su aplicación real estará supeditada a las necesidades que vayan surgiendo, a la estimación del Jefe de Proyecto y a la aprobación del responsable de Turisme.

6. DOCUMENTACION Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Turisme Comunitat Valenciana sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin el correspondiente permiso de Turisme. Toda documentación se entregará en español, en soporte digital y con el formato que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de la misma.

Para aquellos casos en que sea necesario desarrollar código para implementar cualquier funcionalidad del sistema:

El código correspondiente al desarrollo inicial, así como el correspondiente al evolutivo-correctivo, deberá estar correctamente documentado, incluyendo descripciones de todas las clases implementadas y sus funciones (con parámetros de entrada y salida). Especialmente relevante es esta documentación para las APIs o SDKs que se generen durante el desarrollo. Todo el código será propiedad intelectual de Turisme Comunitat Valenciana.

Así la empresa proveedora se obligará a hacer entrega del último código desarrollado disponible y toda la documentación actualizada, incluyendo manuales de usuario para cada módulo de la plataforma.

Durante la ejecución del contrato el adjudicatario se compromete también, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por Turisme a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Esta documentación se facilitará por Turisme Comunitat Valenciana en formato digital y será responsabilidad de la empresa adjudicataria mantenerla actualizada durante el periodo objeto de la contratación.

Asimismo, se requerirá contar con un sistema de gestión online accesible para los gestores del proyecto de Turisme Comunitat Valenciana. Dicho sistema deberá permitir el seguimiento habitual de desarrollos/incidencias y cubrirá la integridad de acceso al mismo durante todo el periodo de la contratación.

Lugar de desarrollo del trabajo: El personal asignado desempeñarán sus tareas preferiblemente en las instalaciones de la empresa adjudicataria desplazándose a Turisme Comunitat Valenciana cuando la tarea o desarrollo lo requiera.

Los costes de desplazamiento para la resolución de peticiones o reuniones de trabajo o seguimiento serán a cargo del adjudicatario y con medios de transporte facilitados por él mismo.

Se realizarán reuniones periódicas de seguimiento en las instalaciones de Turisme Comunitat Valenciana.

7. DOCUMENTACION Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

En relación con la gestión del código fuente, los cambios, evoluciones y correcciones del aplicativo deberán versionarse y desplegarse desde un GitLab corporativo de TCV, de forma que TCV mantenga el control efectivo del código, su historial de cambios y los procesos de despliegue, garantizando la continuidad operativa del portal sin dependencia de terceros, en conformidad con lo establecido en los artículos 4 y 11 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, relativos a la gestión de riesgos y a la seguridad de la cadena de suministro. Asimismo, se alinea con las recomendaciones del CCN-CERT en materia de control tecnológico y soberanía digital (Informe BP/31, 2021), que subrayan la necesidad de mantener el control, la trazabilidad, la auditoría y la custodia del software.

8. CONDICIONES DE EJECUCIÓN Y DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DEL SERVICIO

Para la gestión de entregas, se utilizará una herramienta de integración continua con el objetivo de centralizar la compilación, configuración de pruebas y paquetes a desplegar. De esta manera a partir del código fuente existente en el Sistema de Control de Versiones utilizado, y de manera automática:

- en caso de desarrollar en los sistemas de la empresa adjudicataria, se descargará el código en el entorno de desarrollo de Turisme, y se mantendrá continuamente actualizado.
- se comprobará que compila correctamente la última versión descargada.
- se generará el paquete para cualquiera de los entornos disponibles (pre-producción y producción).
- se llevará a cabo la ejecución de pruebas.
- se realizará el despliegue automático adaptado a las configuraciones para cada uno de los entornos.

La herramienta a utilizar será propuesta por la empresa adjudicataria, siempre que no suponga la adquisición de una licencia comercial, y deberá ser instalada y configurada en la ubicación que indique Turisme. Se elaborará un manual de uso de la herramienta en los términos indicados para el resto de la documentación técnica del sistema.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la instalación, configuración y mantenimiento de los entornos de desarrollo, pruebas, preproducción y producción de Turisme y de la automatización de los procesos de integración de estos que deberá estar debidamente documentada.

La empresa adjudicataria presentará la estrategia y plan maestro de pruebas, en la que se definan los diferentes tipos de pruebas a realizar como:

- Pruebas de sistema: funcionales y no funcionales (rendimiento, carga, estrés, etc. según aplique).
- Pruebas de aceptación, que permitan determinar la aceptación o no del producto.

En el plan de pruebas se deberá identificar también, las pruebas de integración y pruebas unitarias.

9. CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Para garantizar la continuidad del servicio una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria deberá elaborar la documentación y mantenerla actualizada durante la evolución del presente contrato, relativa a la configuración, puesta en marcha y consideraciones a tener en cuenta en caso de migración de la plataforma o alguno de los componentes del SGIDCV. No está permitido en ningún caso la modificación del core del framework seleccionado que deberá ser de software libre y disponer del soporte de una comunidad de desarrolladores.

Así mismo, una vez finalizado el contrato deberá colaborar activamente en el proceso de migración que se realice en ese momento.

10. CONFIDENCIALIDAD

Las empresas licitadoras quedan expresamente obligadas a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato personal, técnico o de contenidos que pudiera conocer con ocasión de la elaboración de su oferta y, en el caso de la empresa adjudicataria, del cumplimiento del contrato.

La empresa adjudicataria será la única responsable a todos los efectos legales o de otra índole de cualesquiera daños materiales, intelectuales o sustracciones que se produzcan de forma intencionada o involuntaria por parte de sus técnicos en las instalaciones, equipos, software y datos de Turisme Comunitat Valenciana.

11. GARANTIA DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá garantizar por un año los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho periodo los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la firma adjudicataria si así lo solicita Turisme.

12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la prestación del servicio objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por Turisme a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrolla el proyecto, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

EL DIRECTOR DE TURISME COMUNITAT VALENCIANA