

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación de los servicios de alojamiento, diseño y actualización del portal web oficial del Ayuntamiento de Torrent

1.	Objeto del contrato.....	3
2.	Precio de licitación.....	4
3.	Duración del contrato.....	4
4.	Situación actual.....	4
5.	Requisitos.....	5
5.1.	Requisitos relacionados con la web y su gestión.....	5
5.1.1.	Sitios web incluidos en este contrato.....	5
5.1.2.	Requisitos funcionales generales de los sitios web.....	6
5.1.3.	Buscador interno, único y universal.....	8
5.1.4.	Diseño e implantación de plantillas.....	8
5.1.5.	Creación de la sección “Lo más visto”.....	9
5.1.6.	Posicionamiento en buscadores.....	9
5.1.7.	Estadísticas.....	10
5.1.8.	Posibilidad de certificación de fecha/periodo de publicación.....	10
5.1.9.	Transparencia.....	10
5.1.10.	Accesibilidad y usabilidad.....	11
5.1.11.	Arquitectura de sistemas.....	12
5.1.12.	Requisitos de seguridad.....	12
5.2.	Página de participación ciudadana.....	13
5.3.	App municipal.....	15
6.	Servicios del contrato.....	16
6.1.	Migración de la Web existente.....	16
6.2.	Servicio de gestión de contenidos.....	17
6.3.	Gestión de mantenimiento.....	17
6.3.1.	Mantenimiento correctivo.....	17
6.3.2.	Mantenimiento preventivo.....	18
6.3.3.	Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's).....	19
7.	Formación y transferencia tecnológica.....	20



8. Plan de implantación.....	20
9. Modificación prevista del contrato.....	21
10. Certificaciones exigidas a los licitadores.....	21
11. Criterios de valoración de las ofertas.....	22
12. Documentación a entregar en la oferta.....	23
13. Seguimiento del servicio.....	24
14. Facturación del servicio.....	25
15. Penalidades.....	25
16. Protección de datos.....	26
17. Condiciones especiales de ejecución.....	26
18. Responsable del contrato.....	27



1. Objeto del contrato

El objeto de este contrato es el alojamiento, mantenimiento, soporte y gestión de la Web Municipal del Ayuntamiento de Torrent, así como diversos sistemas íntimamente relacionados.

En particular:

- Hosting del site municipal y del resto de sitios web periféricos relacionados. Servicio de hosting, gestión y soporte de los sitios web municipales.
- Web de participación ciudadana
Plataforma integrada en la web municipal con la funcionalidad de web de transparencia, que por tanto permitirá hacer consultas a la población, recibir propuestas, generar espacios de debate público, etc.
- Web de transparencia
Módulo de la web municipal con la funcionalidad de web de transparencia, con los requisitos que ello implica, detallados más adelante en este documento.
- Servicios de accesibilidad
Todos los sitios web gestionados en este contrato deben cumplir con los requisitos de accesibilidad que se detallen en este pliego.
- App municipal
La prestación debe incluir el desarrollo/suministro/parametrización de una app municipal íntimamente relacionada con la página web, y que cumplirá con los requisitos habituales de una app municipal, en la forma en que se describe más adelante.

En este pliego se describen en detalle los requisitos que deben cumplir cada una de las prestaciones incluidas en el objeto del contrato.

Los servicios mencionados no pueden ser ejecutados con personal propio municipal debido al alto nivel de especialización requerido para su correcta ejecución.

Los códigos CPV asociados al objeto de este contrato son:

72212224-5 Servicios de desarrollo de software de edición de páginas web.

72413000-8 Servicios de diseño de sitios web www.

72415000-2 – Servicios de hospedaje de sitios web

72250000-2 – Servicios de mantenimiento de sistemas y apoyo



72262000-9 – Servicios de desarrollo de software

72514000-1 – Servicios de gestión de instalaciones informáticas

72267000-4 – Servicios de mantenimiento y reparación de software

72416000-9 – Proveedores de servicios de aplicaciones

2. Precio de licitación

El presupuesto base de licitación que opera como límite máximo de gasto que en virtud del contrato puede comprometer el órgano de contratación competente, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, que se indica como partida independiente, conforme a lo señalado en el artículo 102.1 de la LCSP, asciende en este caso a la cantidad de doscientos cincuenta mil euros y 31 céntimos (242.000.-€) IVA incluido, de los que 200.000.-€, corresponden a la base imponible y 42.000.-€ al importe del IVA al 21% que debe soportar el Ayuntamiento. Por los cuatro años de contrato.

El valor estimado del contrato asciende a 290.000.-€, que se desglosa en el importe de licitación del contrato por los cuatro años de duración más la prórroga de 1 año (250.000.-€) más 40.000.-€ correspondientes al 20% de la posible modificación prevista de contrato, IVA excluido.

3. Duración del contrato

Se establece una duración de la prestación del servicio de 4 años, a partir de la fecha de la firma del contrato, con posibilidad de un año más de prórroga.

4. Situación actual.

El portal web corporativo o portal principal se localiza con la URL www.torrent.es, mientras que los portales secundarios se localizan con nomenclaturas que se basan en la principal o en otras totalmente personalizadas sin que el dominio principal aparezca en la URL.

Está desarrollada bajo el entorno Wordpress y administrado con Plesk y actualmente tiene una ocupación de 200 GB, y un volumen de unas 500 entradas.

La app municipal es “eAgora”, que es una plataforma de servicios digitales para la administración pública local, disponible tanto como aplicación móvil como web.



El módulo de transparencia es una parte integral de la web municipal, consultable online.

El producto de accesibilidad actualmente en producción es Insuit, con capacidad para navegación por teclado o por sonido, lectura de contenidos, etc.

Por último, no se dispone actualmente de página de participación en producción.

5. Requisitos.

Se detallan a continuación las descripciones técnicas y funcionales a considerar para el desarrollo de la web corporativa.

5.1. Requisitos relacionados con la web y su gestión

5.1.1. Sitios web incluidos en este contrato.

Los contenidos a desarrollar y que deben formar parte de la propuesta del licitador son:

1. Web municipal en <http://www.torrent.es>. Incluye la migración de los contenidos que se consideren válidos, y la carga de los nuevos contenidos iniciales que el Ayuntamiento de Torrent se encargará de producir y tener listos para el momento de iniciar el proyecto.
2. Infotorrent. Este es un portal de noticias de actualidad y agenda del municipio de Torrent. <http://www.infotorrent.es/>. Desarrollado en Wordpress.
3. Fundación Deportiva Municipal. <https://www.fdmTorrent.com/>. Solo se incluirá la parte estática. Las reservas de pistas estarán excluidas ya que se realizará con el sistema de gestión existente.
4. Página Web de empresa pública municipal Nous Espais, cuyo objeto social es la actividad urbanística. <http://www.nousespais.es/>
5. Página Web de la Junta Local Fallera de Torrent. <http://fallesdetorrent.es/>
6. Página web del Consell Agrari. Micro-sitio con información institucional del Consell Agrari de Torrent.
7. Torrent Jove. Página web con contenidos de interés para la juventud de Torrent. <https://www.torrentjove.com/>
8. Web de Modernización. <https://modernizacion.torrent.es/>.



9. Página de IDEAT. IDEAT es una empresa municipal cuyo objeto es lograr la eficiencia en la acción municipal en cuanto a iniciativas y actividades tendentes a impulsar la economía y el empleo en el municipio de Torrent. Esta página es un sitio institucional y estático, sin aplicaciones ni funcionalidades más allá de dotar de presencia en Internet.
10. EDUSI. Web informativa de proyectos europeos.
11. Transparencia. Este apartado debe ser rediseñado de acuerdo a lo indicado en este pliego.

Existen enlaces a otras páginas Web que no forman parte del objeto de contrato, y que se mantendrán como enlaces a las plataformas correspondientes, tal y como está ahora, y que son, entre otras:

1. Sede electrónica del Ajuntament de Torrent.
2. Oficina Virtual Tributaria del Ajuntament de Torrent.
3. Q-Sige: Cita previa del Ajuntament de Torrent.
4. Gestión de Incidencias de la Vía Pública.
5. Geotransit. Portal de obras y afectaciones de vía pública.
6. GeoTorrent. Mapa de Torrent con capas de interés para los ciudadanos.
7. Tablón de Edictos electrónicos.
8. Portal de Datos Abiertos.
9. Comercio de Torrent
10. Portal del Comerciante
11. Portal EMP Emprendedor, Empleo y Empresa
12. Índice de peligro de incendio SENTICNEL
13. Indicadores ambientales
14. Torrent 360º
15. Aigües de l'Horta

5.1.2. Requisitos funcionales generales de los sitios web.

- La infraestructura de alojamiento deberá soportar los protocolos HTTP/2 y HTTP/3 para la entrega de contenidos web mediante HTTPS, utilizando mecanismos automáticos de negociación con el navegador del usuario.
- El sitio web deberá implementar un diseño adaptable (responsive design) que garantice la correcta visualización, navegación y funcionalidad en los principales tipos de dispositivos (ordenadores, tabletas y teléfonos móviles), adaptándose automáticamente a diferentes resoluciones de pantalla y orientaciones.



- El diseño y desarrollo del sitio web deberá realizarse siguiendo el enfoque mobile-first, priorizando la experiencia de usuario, rendimiento y accesibilidad en dispositivos móviles desde la fase inicial de diseño. La interfaz deberá adaptarse progresivamente a pantallas de mayor tamaño (tabletas y ordenadores), garantizando en todo momento la correcta visualización, navegación y funcionalidad en los distintos dispositivos.
- El resultado deberá ser 100% accesible e interoperable desde cualquier sistema operativo con una cuota de mercado significativa, independientemente del dispositivo desde el que se ejecute. Esto incluye Windows, Windows Mobile, Mac, iOS, Android y Linux al menos para la última versión de cada sistema disponible y versiones anteriores que abarquen al menos un periodo desde su lanzamiento de 5 años.
- El resultado deberá ser 100% interoperable desde cualquier navegador del mercado con un uso significativo, lo cual incluye a los navegadores Chrome, Explorer, Safari, Opera y Mozilla Firefox, en todas sus versiones que abarquen al menos un periodo desde su lanzamiento de 3 años.
- La carga de todas las páginas debe ser rápido. Debe obtenerse un LCP (Largest Contentful Paint) $\leq 1.5s$ y un TTFB (Time to First Byte) $< 800ms$. Los resultados se medirán con métricas de rendimiento tales como GTMetrix y PageSpeed Insights en modo móvil. En general, la carga de todas las páginas deberá ser siempre rápida.
- Todos los contenidos de la web deben ser multi-idioma, y como mínimo se debe poder visualizar en castellano y en valenciano. En alguna parte concreta de la web relacionada con proyectos europeos, además se podrá exigir que se muestren también en inglés. Debe además incluirse la posibilidad de visualizar las páginas en otros idiomas con traducción online que aunque no sea perfecta si puede ayudar a los navegantes: francés, rumano, chino y árabe.
- Se deberá disponer de una herramienta de gestión de contenidos que, de manera unificada respecto del portal principal y los secundarios, permita administrar sus contenidos, generar nuevos y disponer de un esquema de usuarios, permisos y roles que permitan establecer procesos de edición, aprobación y publicación como mínimo.
- El ofertante proveerá al proyecto de los perfiles adecuados de diseñadores. El diseño siempre será validado y aprobado por el Ayuntamiento de entre las propuestas ofrecidas por el ofertante.
- Existe un formulario de “Escribe a la Alcaldesa” y otro de “Quejas y Sugerencias”. En estos momentos hay una acción automatizada de envío de un correo electrónico desde dicho formulario a una cuenta específica, esta funcionalidad debe mantenerse. Además, todos los registros recibidos deben quedar almacenados y deben estar disponibles



para su consulta de forma automática mediante acceso al repositorio en el que se guarden.

- Sistema de impresión: debe asegurarse la correcta conversión de cualquier ítem de la web a documento imprimible.
- Debe existir salida **RSS** para todas las taxonomías.
- Debe implementarse una funcionalidad de canales de comunicación que permita a los ciudadanos suscribirse y recibir novedades a través del correo electrónico mediante el uso de listas de distribución.
- La página web debe incluir los requisitos legales en cuanto a política de cookies y almacenamiento y uso de datos de carácter personal según la normativa vigente.

5.1.3. Buscador interno, único y universal

La solución adoptada proveerá un potente buscador interno de contenidos que ofrezca más usabilidad que el actual, mejores resultados y mayor índice de éxito que responda al menos a las siguientes características:

- Ubicación: Debe aparecer en un lugar destacado, permanente y siempre visible.
- Debe permitir buscar contenidos en todas las áreas del sitio web y de los sitios relacionados objeto de este pliego.
- Debe existir una indexación automática de contenidos cuando se inserta contenido nuevo.
- Deben permitirse búsquedas simples y complejas.
- La búsqueda debe detectar intenciones, mediante la tolerancia a errores ortográficos.
- Personalización: Posibilidad de poder ordenar y/o filtrar los resultados por categoría, por trámite, etc.
- Las búsquedas deben permitir preguntas en lenguaje natural.
- La herramienta debe entender sinónimos y conceptos similares (por ejemplo, impuesto de circulación = IVTM).
- Sugerencias predictivas: Debe ofrecer sugerencias en tiempo real mientras se escribe.
- Deben quedar registradas las búsquedas y ofrecer la posibilidad de visualizar las búsquedas más frecuentes.
- El tiempo de respuesta debe ser <1s.

Existen contenidos fuera del dominio www.torrent.es que necesitan ser encontrados en el buscador general. Un ejemplo puede ser la sede electrónica donde puede establecerse un proceso automático de carga de la información de todos los trámites en la nueva web.



5.1.4. Diseño e implantación de plantillas

Para la integración de los contenidos de la web en el diseño y arquitectura que se seleccionen, la empresa adjudicataria se encargará del desarrollo e implantación de cuantas plantillas sean necesarias en el gestor de contenidos.

Dichas plantillas deberán contar con los siguientes requisitos:

- Ofrecer al usuario un interfaz sencillo para la administración de los contenidos del sitio web.
- Las plantillas deben ser flexibles, de forma que el personal encargado de la gestión de contenidos pueda modificar su estructura sin necesidad de alterar la programación de las mismas.
- Todas las plantillas deben contemplar la posibilidad de introducir los siguientes elementos en la maquetación, sin que sea obligatorio el uso de los mismos: texto libre, tablas, imágenes, vídeos, fotografías y links (a documentos, páginas internas y externas).
- Deberán estar preparadas para activar la versión multilinguaje del site.
- Deberán permitir la creación de nuevas secciones en la web de forma sencilla para el personal encargado de la gestión de contenidos, evitando tener que recurrir a programación.
- Las plantillas permitirán que cada una de las páginas tenga su propio nombre, para optimizar el posicionamiento del sitio en buscadores.
- Se podrán gestionar sin conocimientos de html.
- Posibilidad de especificar una fecha de publicación futura y de una fecha de caducidad del contenido. De este modo, el contenido podrá ser subido pero no será accesible hasta la fecha de publicación facilitada. Del mismo modo, el contenido cuya fecha de caducidad haya llegado, deberá ser ocultado automáticamente.
- Las plantillas posibilitarán la subida de documentos, imágenes y vídeos al servidor.

5.1.5. Creación de la sección “Lo más visto”

Para tener un portal actualizado de manera automática es importante que las propias visitas sean las que definan que es lo más destacado.

El portal incluirá un algoritmo que permita reconocer qué es lo más visto en el periodo de los últimos 7 días para que a su vez se destaque de alguna manera en el portal. Eso no implica que sea el único modo de destacar contenido para los ciudadanos, por tanto se permitirá a los responsables de contenidos destacar contenidos independientemente del algoritmo implementado.



5.1.6. Posicionamiento en buscadores

El portal deberá desarrollarse siguiendo buenas prácticas que faciliten su correcta indexación y posicionamiento en los principales buscadores de Internet.

La solución deberá permitir configurar para cada página o contenido los elementos básicos de posicionamiento (título, descripción y URL), así como incluir descripciones en imágenes.

Asimismo, el sistema deberá contemplar, al menos:

- generación automática del mapa del sitio (sitemap) para buscadores;
- gestión de redirecciones y páginas de error;
- optimización general del sitio para dispositivos móviles y tiempos de carga adecuados;
- mecanismos que eviten problemas de contenido duplicado;
- soporte adecuado para contenidos en varios idiomas, cuando proceda.

Se valorará que la empresa adjudicataria realice análisis periódicos del posicionamiento del portal y proponga mejoras para su visibilidad en buscadores.

5.1.7. Estadísticas

La plataforma incorporará un sistema de medición estadística automatizada a configurar por el adjudicatario acerca del uso (visitas, visitantes, etc.) y posicionamiento del nuevo portal web corporativo y sus sub-webs, que computará, reportará y exportará estadísticas mediante los medios que se consideren necesarios. Además, el adjudicatario debe programar la generación automática de informes estadísticos.

Este módulo tendrá una funcionalidad similar a Google Analytics, y deberá ser capaz de medir las métricas en todas aquellas páginas que determinen los técnicos municipales como de interés.

5.1.8. Posibilidad de certificación de fecha/periodo de publicación

La solución deberá garantizar que cada contenido publicado quede registrado con fecha y hora de publicación, generando evidencia verificable de su publicación. Se deberá permitir acceder a este historial para auditoría interna o



legal, incluyendo cambios posteriores, sin posibilidad de alteración de los registros originales.

5.1.9. Transparencia

El portal web deberá incorporar un apartado específico de transparencia integrado en la propia web, destinado a la publicación de la información exigida por la normativa vigente en materia de transparencia y acceso a la información pública. Este apartado no constituirá una solución independiente, sino que formará parte del propio portal y de su sistema de gestión de contenidos.

La información deberá presentarse de forma clara, estructurada y fácilmente comprensible, facilitando su consulta y descarga por parte de la ciudadanía, y garantizando en todo momento el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables en materia de transparencia.

Además de la ordenanza municipal en materia de transparencia, este apartado debe cumplir con la ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

El objetivo es que la web de transparencia sea una web clara y sencilla, simplificando al máximo los datos publicados de forma que se facilite su comprensión por parte de la ciudadanía.

En particular, y dentro de la actual web de transparencia, el apartado “InfoDANA” se considera un modelo de lo que debería ser toda la web de transparencia, que debería mostrar datos sencillos de manera muy simplificada y en algunos casos, de forma gráfica.

El apartado de Transparencia será construido con estas directrices y bajo la supervisión de los técnicos municipales, durante los primeros meses de vigencia del contrato.

5.1.10. Accesibilidad y usabilidad

La página web deberá cumplir con la normativa vigente de accesibilidad, garantizando que todas las personas puedan acceder y utilizar los contenidos, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. La solución deberá cumplir, como mínimo, los criterios de WCAG 2.1 nivel AA, y los requisitos de la norma UNE 139803:2012 aplicables a portales web de organismos públicos, incluyendo:



- Navegación completa mediante teclado y soporte para lectores de pantalla.
- Etiquetado semántico correcto de imágenes, enlaces, formularios y otros elementos interactivos.
- Contraste suficiente entre texto y fondo, y tipografía legible.
- Estructuración clara de la información, con títulos y secciones comprensibles.
- Documentación que permita verificar el cumplimiento de los criterios de accesibilidad.

Se valorará la implementación de mejoras adicionales, como compatibilidad con otras tecnologías de asistencia y adaptaciones específicas para usuarios con necesidades especiales, de las cuales ya dispone la actual web municipal.

El cumplimiento de dichos estándares no debe de eximir en ningún caso del mantenimiento de unas pautas de usabilidad y experiencia de usuario y del mantenimiento de la línea gráfica establecida, por lo que el portal deberá ser visualizado correctamente en los exploradores más utilizados (al menos Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari), sin necesidad de instalar plugins o extensiones que requieran licencias de pago, y debe ser adaptativo, de modo que visualización e interacción sean acordes a los diferentes dispositivos y resoluciones de pantalla.

Además, el portal integrará tecnología de socialización, que permita compartir fácilmente los contenidos publicados en las principales redes sociales desde cada página o elemento informativo del sitio web. Deben contemplarse al menos las siguientes redes sociales: Facebook, X (antes Twitter), LinkedIn, TikTok, etc.

Así mismo se integrará tecnología para dirigir hacia ofrecer el seguimiento de los perfiles oficiales del Ayuntamiento en las distintas redes sociales. Al menos Facebook y Twitter.

5.1.11. Arquitectura de sistemas

La solución propuesta deberá ofrecerse en formato de alojamiento en Cloud, público o privado, sin involucrar infraestructura técnica municipal.

El gestor de contenidos sobre el que se construya la propuesta objeto del presente contrato deberá ser WordPress en su última versión estable, y estará alojado en la nube proporcionada por el adjudicatario y gestionado por el mismo.



El centro o centros de datos deberán estar ubicados en la Unión Europea. La infraestructura deberá ser escalable para responder a las necesidades de dimensionamiento que puedan surgir durante el contrato.

El adjudicatario deberá aportar todo el software necesario para el despliegue y funcionamiento de la nueva plataforma Web. En caso de ser necesarias la adquisición de nuevas licencias de software, estas correrán a cargo del adjudicatario. El mantenimiento de las mismas, la gestión del soporte con el fabricante, y la garantía, correrán a cargo del adjudicatario durante el periodo de vigencia del contrato.

El servicio Cloud elegido deberá garantizar la disponibilidad de la solución en los términos establecidos en este pliego.

5.1.12. Requisitos de seguridad

La seguridad es un componente que se considera crítico dentro de la nueva web. Es por esto que el adjudicatario deberá especificar los elementos y componentes que configuran y permiten considerar la solución elegida como un sistema seguro.

La navegación a través del nuevo portal se realizará mediante protocolo HTTPS, para lo que el Ayuntamiento de Torrent proporcionará su certificado de servidor con soporte SSL, que se utilizará tanto en el portal principal como en los secundarios gestionados desde la herramienta propuesta.

Entre las medidas de seguridad se tendrán en cuenta al menos las siguientes, aplicables en su parte de arquitectura de la solución:

- La solución deberá implementar mecanismos de gestión segura de sesiones de usuario, incluyendo como mínimo protección frente a secuestro de sesión y fijación de sesión.
- Auditoría, registro de actividades y transacciones, y conservación de logs durante un periodo mínimo de 12 meses.
- Las comunicaciones deben cifrarse usando TLS 1.2 o superior, idealmente TLS 1.3, deshabilitando versiones anteriores.
- Protección frente a las vulnerabilidades web más comunes y críticas, tales como inyección SQL, XSS, CSRF y command injection.
- Prevención de manipulación de parámetros
- Implementación de Web Application Firewall (WAF), que analice y filtre el tráfico http/HTTPS antes de que llegue a la web, bloqueando ataques dirigidos a la web.
- Copia de seguridad diaria y verificada con una retención mínima de 1 mes



- Recuperaciones de copia de seguridad a demanda.
- Escaneos periódicos de vulnerabilidades.
- Cumplimiento de Esquema Nacional de Seguridad nivel medio.
- Sistema de autenticación robusto.
- Doble factor de autenticación para acceso a la administración y gestión de contenidos.
- Aplicación de parches críticos en cuanto estén disponibles.

Además de las citadas, se valorará positivamente tener en cuenta todas aquellas medidas de seguridad que redunden en hacer el sistema lo más seguro posible.

5.2. Página de participación ciudadana

Las administraciones públicas deben garantizar el derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos, así como promover mecanismos efectivos de **transparencia, colaboración y rendición de cuentas**. En este contexto, las plataformas digitales de participación se configuran como un instrumento clave para canalizar dicha interacción de forma estructurada, accesible y verificable.

El módulo de participación ciudadana deberá proporcionar un entorno digital integrado que permita la **recogida de propuestas, la deliberación pública, la realización de consultas y votaciones**, así como el seguimiento transparente de los procesos participativos. Todo ello deberá realizarse con garantías de **accesibilidad, trazabilidad, seguridad e integridad**, permitiendo adaptar los distintos mecanismos de participación al nivel de exigencia requerido en cada caso.

Por lo tanto, el portal web municipal deberá contar con una página de participación ciudadana, que permita al menos:

- Gestionar propuestas ciudadanas.
Debe permitir el alta, edición y seguimiento de propuestas. El sistema de propuestas ofrecerá algún sistema de apoyos o votos para evidenciar el mayor o menor respaldo ciudadano.
- Realizar consultas y votaciones.
Se podrán hacer encuestas simples o procesos participativos más complejos, con pregunta única o múltiple, seguimiento de resultados, etc.
- Gestionar debates sobre temas de interés para la ciudadanía
Debe ofrecerse un sistema de debates que permita generar comentarios sobre iniciativas, con respuestas anidadas, posibilidad de ordenar por



más valorados, por más recientes, etc., con posibilidad de moderación y eliminación de comentarios ofensivos.

Validación e identificación de usuarios

La plataforma deberá garantizar la identificación fiable de los usuarios, así como la unicidad de la participación, de forma proporcional al nivel de criticidad de cada proceso participativo.

El sistema deberá también prevenir las duplicidades, las suplantaciones, y las intervenciones automatizadas (bots).

Se permitirá, en función de la criticidad del proceso participativo, los siguientes mecanismos de identificación:

- Identificación básica
A partir de registro con correo electrónico y contraseña, incluyendo verificación del correo electrónico.
- Identificación verificada
Registro con validación adicional, como mensaje SMS, ...
- Identificación completa
Mediante Cl@ve, certificado digital, dni electrónico, etc.

5.3. App municipal

La presente licitación incluye el diseño, desarrollo/suministro, implantación y puesta en funcionamiento de una aplicación móvil municipal, integrada funcional y tecnológicamente con la web municipal y el resto de sistemas digitales del Ayuntamiento. Esta aplicación se concibe como un canal complementario y estratégico de relación con la ciudadanía, orientado a facilitar el acceso sencillo, ágil y personalizado a la información, los servicios públicos y los trámites electrónicos.

La app deberá ofrecer una experiencia de usuario intuitiva, accesible y coherente con la identidad digital municipal, priorizando la claridad en la presentación de contenidos y la facilidad de uso. Asimismo, deberá permitir la interacción bidireccional con la ciudadanía, incorporando funcionalidades de comunicación, avisos y notificaciones, así como la integración con otros sistemas municipales relevantes.



En particular, se establecen los siguientes requisitos:

1. Multiplataforma: IOS/Android. La app estará disponible y tendrá plena funcionalidad tanto en dispositivos IOS (iPhone) y como Android.
2. Publicación en App Store y Google Play. El adjudicatario será responsable de la publicación, gestión y mantenimiento de la aplicación móvil en las tiendas oficiales de distribución, garantizando su disponibilidad en App Store y Google Play. La empresa será responsable de la preparación de las fichas, cumplimiento de requisitos de las plataformas, subida de versiones, etc. El adjudicatario asumirá las tareas necesarias para la correcta publicación, actualización y cumplimiento de las políticas de ambas plataformas durante toda la vigencia del contrato, incluyendo la gestión de incidencias, revisiones y adaptaciones requeridas por los proveedores de las tiendas. La cuenta de publicación en los markets deberá estar a nombre del Ayuntamiento de Torrent.
3. Integración con web municipal para evitar duplicidad de datos. En general, la app estará integrada y mostrará información de la web municipal, reutilizando los datos disponibles en la misma.
4. Panel de gestión para administradores municipales. Existirá un panel de administración para la gestión de usuarios, roles y permisos para la gestión de la app.
5. Agenda municipal. Debe mostrar la agenda de la ciudad, de una forma clara y amigable, tal y como se puede ver en la propia web municipal.
6. Noticias oficiales. Tendrá una sección de noticias municipales, alimentada desde la web municipal.
7. Transporte público. Presentará información relevante del transporte público municipal, integrando con las respectivas API's de los sistemas relacionados. En concreto, bicicletas, autobuses, y estaciones de carga de vehículos eléctricos.
8. GIS municipal. Se integrará con la herramienta de GIS municipal, GeoTorrent, presentando la información geográfica que ofrece dicha herramienta GIS.
9. Indicadores medioambientales. La app deberá presentar los indicadores medioambientales disponibles para la ciudad de Torrent, y accesibles en el entorno de Sentilo de la Diputación de Valencia mediante su correspondiente API.
10. Integración con sistema de incidencias de vía pública. La app se integrará con el sistema de gestión de incidencias de vía pública municipal



mediante la API disponible, permitiendo dar de alta incidencias de vía pública, o consultar el estado de incidencias previamente reportadas.

11. Integración con sistema de citas de atención presencial. La app se integrará con el sistema de citas de atención presencial municipal, de forma que permita concertar una cita, o consultar una cita previamente concertada. Para ello atacará a la API que ofrece dicho sistema de citas.

12. Integración con servicio de recogida de enseres. La app será capaz de integrarse también con el servicio de recogida de enseres mediante su correspondiente API, de forma que permita solicitar la recogida de enseres, o consultar una solicitud previamente realizada.

6. Servicios del contrato

6.1. Migración de la Web existente

La definición inicial de los contenidos de la nueva Web será inicialmente el conjunto de contenidos de la web actual, que deberá ser migrada, siempre bajo la supervisión del responsable municipal de los contenidos.

La empresa adjudicataria será la encargada de la migración de los contenidos de la web actual, manteniendo la versión en castellano y en valenciano desde el primer momento.

La parte de transparencia se migrará para partir de esa base, pero será objeto de un rediseño completo, como se indica en el apartado correspondiente.

6.2. Servicio de gestión de contenidos

Durante el plazo de vigencia del contrato, el adjudicatario ofrecerá un servicio de gestión de contenidos y diseño a petición del personal designado del Ayuntamiento de Torrent, que trasladará las peticiones a la empresa mediante algún medio que permita dejar constancia de las mismas (correo, plataforma web, etc).

Dichas peticiones pueden consistir en subir contenidos a la Web, maquetar información (con las instrucciones precisas necesarias) y subirla a la Web, o rediseñar alguna sección de la Web.

En ocasiones el responsable de los contenidos de la Web podrá optar por subir él mismo los contenidos, y es por eso que se pide que la Web disponga de un mecanismo de subida de contenidos basado en plantillas.



Cuando se trasladen peticiones de subida de contenidos, el Ayuntamiento facilitará al adjudicatario dichos contenidos en castellano y en valenciano.

Este servicio tendrá la forma de bolsa de 400 horas, a consumir durante el periodo de vigencia del contrato. El rediseño y los trabajos de construcción sobre la parte de transparencia no se imputarán a esta bolsa, sino que se entenderán incluidos en el contrato.

6.3. Gestión de mantenimiento

La empresa ofrecerá además un servicio de mantenimiento y soporte, descrito en los apartados siguientes. La duración del servicio será de **4 años** desde la firma del contrato.

Dicho servicio de soporte y mantenimiento se apoyará sobre algún sistema de reporte de incidencias y peticiones que deje constancia de la naturaleza de la incidencia/petición, de la solución aportada, y del tiempo de resolución. Idealmente el adjudicatario ofrecerá una plataforma de ticketing.

Existirá la posibilidad de contactar telefónicamente en caso de urgencia.

6.3.1. Mantenimiento correctivo

Toda la solución propuesta estará sujeta a un servicio de mantenimiento de forma que cuando ocurra una incidencia que afecte al normal funcionamiento de la Web municipal (y resto de webs relacionadas), la página de transparencia, la página de participación, o la app municipal, la empresa adjudicataria actuará para solucionar dicho problema, dentro de los SLA's (acuerdos de nivel de servicio) especificados más adelante en este pliego.

Si la solución incluyera productos licenciados, la empresa adjudicataria se encargará también de gestionar la garantía con el fabricante de cada producto incluido, así como de gestionar con el fabricante si fuera necesario las incidencias que se produzcan durante el periodo de **4 años** establecido en el presente pliego.

Los costes de mantener actualizadas las licencias de uso de las soluciones propuestas (si las hubiera) correrán por parte de la empresa adjudicataria, que se encargará de gestionar su actualización durante **4 años** desde la fecha de firma de contrato.

A los efectos del presente servicio de mantenimiento, tendrán la consideración de incidencias las siguientes:



- En general, cualquier evento que impida el normal funcionamiento de la solución desplegada.
- Cualquier avería física o lógica que se produzca en cualquiera de los elementos hardware o software que integren la solución propuesta afectando a su normal funcionamiento, y en cualquier caso las comprendidos en la siguiente enumeración:
 - o Web o webs fuera de servicio.
 - o Rendimiento deficiente de alguna Web.
 - o Visualización inadecuada de alguna página.
 - o App fuera de servicio o degradada.
 - o Algún área de la app fuera de servicio.
 - o Fallo en alguna integración de la app.
 - o Etc.

6.3.2. Mantenimiento preventivo

El adjudicatario deberá mantener actualizados todos los elementos hardware y software de la solución de forma constante, para garantizar el correcto funcionamiento de la Web y de la app y un adecuado nivel de seguridad. Esto incluye sistemas operativos, bases de datos y cualesquiera componentes software y hardware.

Para ello, el adjudicatario ejecutará un plan de mantenimiento preventivo que deberá dejar evidencia de su aplicación y deberá reportarse periódicamente al Ayuntamiento.

6.3.3. Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's)

Los licitadores deben incluir en sus ofertas los compromisos de nivel de servicio relativos al tiempo máximo en la resolución de las diversas incidencias que se puedan producir en la solución propuesta, y que en todo caso deben ser iguales o mejores a los exigidos como mínimos en este apartado. Para ello se utilizará la tabla de expresión del tiempo máximo de resolución propuesto por la empresa, indicada más abajo.

En cuanto a incidencias en el servicio, distinguiremos la siguiente tipología:



Incidencias graves: Aquellas que afecten a toda la plataforma Web, o a alguna página considerada prioritaria, siendo estas las asociadas a los servicios de alcaldía, recursos humanos, contratación, subvenciones, convocatorias de órganos colegiados, o agenda de Torrent. Igualmente, las que supongan que la app municipal o alguna de las relacionadas, la página de transparencia, o la página de participación, quede fuera de servicio, o degradada de forma significativa.

Incidencias leves: Aquellas que afecten a alguna página web en concreto no considerada prioritaria. También aquellas que afecten la app municipal sin suponer una incidencia grave.

En cuanto a peticiones de subida de contenidos o cambios, distinguiremos la siguiente tipología:

Peticiones urgentes: Aquellas asociadas a los servicios de alcaldía, recursos humanos, contratación, subvenciones, convocatorias de órganos colegiados, o agenda de Torrent.

Peticiones normales: El resto.

Peticiones de cambio: También se considerarán peticiones los cambios de estructura, de formato, de maquetación o de diseño de determinadas áreas de la Web municipal. Dichas peticiones no específicas, deberán ser respondidas en un máximo de 3 días laborables, en cuanto a si son viables o no, y su coste en horas, que serán imputadas a la bolsa de horas anteriormente descrita para la gestión de contenidos.

A continuación, se establecen los tiempos máximos de resolución a los que el adjudicatario se compromete, susceptibles de ser mejorados en su oferta.

Todos los tiempos para las incidencias se contarán desde que se formule la petición formal correspondiente, y en base a horario de lunes a viernes de 8:00h a 18:00h.

INCIDENCIA	T. MÁX. DE RES. PPT	T. MÁX. DE RES. PROP.
Incidencias graves	6 horas	
Incidencias leves	24 horas.	
Peticiones urgentes	6 horas	
Peticiones normales	24 horas.	
Peticiones de cambio	Sin determinar	--



Tanto el horario de atención como los SLA's son susceptibles de ser mejorados en las ofertas.

7. Formación y transferencia tecnológica

Será responsabilidad del adjudicatario la formación efectiva en el uso de la solución propuesta al personal municipal que designe el Ayuntamiento, tanto en la gestión de la web, la parte de transparencia y la de participación, y la app municipal. Para ello el adjudicatario propondrá un plan de formación con la estructura y duración necesaria para cumplir los objetivos expuestos.

El plan de formación incluirá una o varias acciones formativas, que podrán ser telemáticas y en las que se describirán suficientemente la gestión de cada uno de los módulos de los que conste la solución propuesta. Además, se facilitarán manuales actualizados en formato electrónico de los productos que se desplieguen, así como guías de uso básico de cada elemento.

8. Plan de implantación

El licitador debe incluir en su oferta un plan de implantación del proyecto, incluyendo:

- Cronograma aproximado con desglose de fases y tareas.
- Determinación de responsables de cada fase.
- Colaboración necesaria por parte de los técnicos municipales.
- Plan de pruebas que permita validar el correcto funcionamiento de cada elemento de la implantación y de la solución en su conjunto. Dicho plan de pruebas será supervisado por los técnicos municipales antes de su ejecución. El documento de resultados del plan de pruebas será entregado a los técnicos municipales al término de la fase de implantación.

La implantación del proyecto no puede exceder **3 meses**. La Web debe estar operativa antes de un mes. La parametrización de la web de transparencia, la web de participación, y el desarrollo y personalización de la app alargarán el plazo total hasta los tres meses.

El plazo de implantación empezará a contar desde la fecha de adjudicación definitiva del presente contrato. Transcurrido este periodo transitorio, el retraso en el plazo comprometido podrá producir la aplicación de penalizaciones.



9. Modificación prevista del contrato

Durante los **4 AÑOS** establecidos para la garantía de la solución, el Ayuntamiento de Torrent podrá solicitar al adjudicatario la ejecución de más horas de servicios profesionales de atención de peticiones de las previstas inicialmente en las mismas condiciones técnicas y económicas que las establecidas en este pliego y en la oferta económica. Los importes unitarios de las horas de servicios profesionales se deberán incluir **OBLIGATORIAMENTE** en la oferta.

Las modificaciones no podrán superar el 20% del presupuesto de licitación.

10. Certificaciones exigidas a los licitadores

Las certificaciones que se exigirán a los licitadores para el mejor cumplimiento de estos servicios son las siguientes:

- ENS Nivel medio (al menos).

Estas certificaciones deberán seguir vigentes durante todo el periodo de ejecución del contrato. En caso de pérdida, retirada o suspensión de la certificación de conformidad, el adjudicatario deberá comunicar esta circunstancia inmediatamente al Ayuntamiento de Torrent. Estas certificaciones serán presentadas en la y además deberán ser acreditadas ante el Ayuntamiento de Torrent cada vez que proceda su renovación.

11. Criterios de valoración de las ofertas

A continuación, se detallan los criterios de valoración de las ofertas:

CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA				51
OFERTA ECONÓMICA				
CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA				49
SOLUCIÓN TÉCNICA			36	
	Adecuación a los requisitos de la web	12		
	Adecuación a los requisitos del módulo de participación	12		
	Adecuación a los requisitos de la App municipal	12		
SERVICIOS PROFESIONALES			11	



	Descripción, metodología, alcance	6		
	Niveles de servicio	5		
CLARIDAD Y ESTRUCTURA DE LA OFERTA			2	

• **Valoración de los criterios evaluables mediante fórmula: (51)**

Oferta económica: A la licitación que sea la oferta más económica se le otorgarán 51 puntos. El resto de las licitaciones obtendrán una puntuación inversamente proporcional a la mejor oferta presentada. La fórmula a aplicar para la valoración de las ofertas en el apartado económico será:

$$P_i = 51 \times [\text{Mejor Oferta}] / [\text{Oferta}_i]$$

Donde:

P_i : Puntuación de la oferta i.

[Mejor oferta]: Propuesta más económica.

[Oferta_i]: Propuesta económica de la oferta i.

• **Valoración de los criterios no evaluables mediante fórmula: (49)**

- Solución técnica:

Adecuación a los requisitos de la web: Se valorará la mejor adecuación a los requisitos establecidos en este pliego relativos a la web municipal y sites periféricos, hasta un máximo de 12 puntos.

Adecuación a los requisitos del módulo de participación: Se valorará la mejor adecuación a los requisitos establecidos en este pliego relativos al módulo de participación, hasta un máximo de 12 puntos.

Adecuación a los requisitos de la App municipal: Se valorará la mejor adecuación a los requisitos establecidos en este pliego relativos a la app municipal, hasta un máximo de 12 puntos.

- Servicios Profesionales

Descripción, metodología y alcance: Se valorará el alcance, metodología, horarios, herramientas de soporte a las incidencias, etc.

Niveles de servicio: Se valorarán los mejores niveles de servicio ofrecidos para cada tipología de incidencia o petición.



- **Claridad y estructura:** Se valorará la claridad en la redacción, y el mejor alineamiento con la estructura de la documentación exigida

12. Documentación a entregar en la oferta

Toda la documentación debe entregarse en formato PDF.

SOBRE DOS:

- **Memoria técnica.** Documento con una extensión máxima de 20 páginas, y que OBLIGATORIAMENTE debe tener la siguiente estructura:

1. Solución propuesta para los servicios de web municipal y accesorios.

(Este apartado deberá describir la solución web en detalle, alineando la descripción con los requisitos específicos establecidos en el apartado correspondiente).

2. Solución propuesta para web de participación

(Este apartado deberá describir la solución para web de participación en detalle, alineando la descripción con los requisitos específicos establecidos en el apartado correspondiente).

3. Solución propuesta para app municipal

(Este apartado deberá describir la solución para la app municipal en detalle, alineando la descripción con los requisitos específicos establecidos en el apartado correspondiente).

4. Plan de implantación

- Diagrama de Gantt general.
- Descripción de sub-fases, tareas y responsables de cada fase.

5. Plan de formación.

- Actuaciones previstas
- Contenidos
- Duración de las actuaciones

SOBRE TRES:

6. **Valoración económica.** Documento expresando los importes de la solución de acuerdo a la siguiente estructura:

- a. Valoración global de la oferta con IVA incluido.



- b. Desglose de todo el detalle de precios de la solución propuesta, y en particular, de las horas de servicios profesionales que pudieran ser objeto de modificación prevista de contrato.

Las ofertas que en base a su memoria técnica se entienda que no cumplen los requisitos del pliego o que no se especifique la valoración económica con la estructura definida serán descartadas.

13. Seguimiento del servicio

Se establece una periodicidad al menos **trimestral** para la celebración de reuniones de seguimiento del servicio de mantenimiento, que serán preferentemente telemáticas, (o en su defecto tendrán lugar en el Ayuntamiento de Torrent), asistiendo de una parte el personal municipal que se designe y de otra los responsables de la prestación del servicio.

En dichas reuniones se revisarán las incidencias y peticiones que se hayan producido en el periodo de análisis, así como las soluciones aplicadas, y los tiempos de resolución alcanzados en cada caso.

El personal de la empresa adjudicataria debe aportar a la reunión el listado de incidencias y peticiones registradas en el periodo de interés. Asimismo, debe levantar acta de los temas tratados en la reunión y hacer llegar copia para su revisión y aceptación al personal técnico del Servicio de Modernización.

Las reuniones se celebrarán siempre necesariamente en los siguientes diez días naturales a la finalización del periodo de análisis.

14. Facturación del servicio

La plena puesta en marcha del Portal Web municipal junto con la parte de transparencia y la de participación, resto de portales, y app municipal a satisfacción del Ayuntamiento y en plenas condiciones operativas, deberá concluir pasados 3 meses desde la firma del contrato. Los trabajos objeto del presente contrato se abonará en pagos parciales:

Primer Pago:



Se abonará el 40% del importe del contrato una vez entregados y validados todos los productos objeto de este contrato, concluidos los desarrollos, terminadas las migraciones, y validado todo ello por el servicio de modernización. La entrega de los trabajos se realizará en un máximo de tres meses desde la firma del contrato.

Siguientes pagos:

A partir de la entrega del proyecto, se abonará el otro 60% del importe del contrato en facturas mensuales del mismo importe todas ellas.

Las facturas deberán presentarse por FACE, incluyendo obligatoriamente el periodo de facturación.

Se procederá al pago de las facturas en el plazo legal.

15. Penalidades

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del adjudicatario se considerará falta leve, siempre y cuando no se considere falta grave según lo establecido en este apartado.

Se considerará falta grave:

- La acumulación de 3 faltas leves en lo relativo al servicio de mantenimiento en el periodo de tres meses.
- El incumplimiento de los plazos comprometidos en las ofertas en lo relativo al plan de implantación.

Se estimará falta muy grave cuando el incumplimiento esté relacionado con algún aspecto considerado esencial en la definición del proyecto, o bien la comisión de dos faltas graves en un periodo de 3 meses.

Siempre que se produzca un incumplimiento de los requisitos establecidos en este pliego, se notificará mediante escrito la descripción motivada de dicho incumplimiento a la empresa adjudicataria.

Los incumplimientos graves o muy graves podrán ser sancionados con una penalización económica de entre hasta un 10% del precio del precio del contrato.

16. Protección de datos

La empresa adjudicataria quedará sometida en materia de protección de datos a la normativa vigente, y en particular, al cumplimiento de la Ley Orgánica



3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y sus reglamentos de desarrollo.

Asimismo, y de conformidad con el artículo 5 de la ley 3/2018, el personal de la entidad adjudicataria estará sujeto al deber de confidencialidad al que se refiere el artículo 5.1.f) del Reglamento (UE) 2016/679.

17. Condiciones especiales de ejecución

Además de todos los requisitos técnicos y funcionales reflejados en los apartados anteriores, dentro de la política de responsabilidad social corporativa que guía las actuaciones del Ayuntamiento de Torrent, las ofertas deben cumplir las siguientes cláusulas especiales de ejecución:

- El personal responsable de prestar los servicios incluidos en este pliego (ya sea en la instalación de los elementos, o en la prestación del servicio de garantía posterior) debe disponer de la formación suficiente para desempeñar las funciones indicadas.
- La empresa adjudicataria se compromete a ejecutar el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, por lo que los ingresos o beneficios procedentes del presente contrato público serán íntegramente declarados y tributados conforme a la legislación fiscal vigente, prohibiéndose expresamente la utilización de domicilios y su consiguiente tributación en algún país de la lista de paraísos fiscales establecida por la OCDE, bien sea de forma directa o a través de empresas filiales.



18. Responsable del contrato

Las labores de inspección del contrato serán desempeñadas por D. XXXXXX.

En Torrent, en la fecha de la firma electrónica del presente documento.

Jose López Fayos

Jefe de sección de sistemas y
telecomunicaciones

Fernando Gallego García

Jefe del servicio de
modernización tecnológica e
informática

