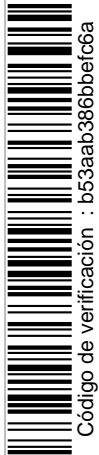


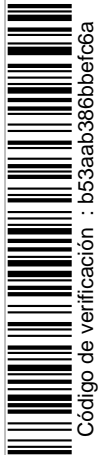
**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN "MIXTA DEL SERVICIO Y SUMINISTRO DEL
DESARROLLO DE UNA PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN Y
APLICACIONES MÓVILES TURÍSTICAS Y CIUDADANAS PARA
LOS MUNICIPIOS INCLUIDOS EN LA ESTRATEGIA DE
DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE E INTEGRADO DE LA RED
DE MUNICIPIOS SOSTENIBLES DE CÁCERES, COFINANCIADA EN
UN 80% POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL
EN EL MARCO DEL PROGRAMA OPERATIVO PLURIRREGIONAL
DE ESPAÑA 2014-2020"**

SUMARIO

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	6
3. REQUISITOS PARTICULARES.....	7
3.1. Plataforma web para la gestión del sistema.....	7
3.1.1. Tipos de usuarios.....	7
3.1.2. Gestión de municipios.....	8
3.1.3. Gestión de módulos de las aplicaciones móviles.....	8
3.1.4. Gestión de contenidos.....	9
3.1.5. Gestión de incidencias.....	11
3.1.6. Gestión de notificaciones PUSH.....	11
3.1.7. Gestión de señalización turística inteligente.....	12
3.1.8. Interoperabilidad.....	13
3.2. Aplicaciones móviles para los municipios EDUSI de la Red de municipios sostenibles de Cáceres.....	13
3.2.1. Diseño.....	13
3.2.2. Multi-idioma.....	13
3.2.3. Características técnicas.....	14
3.2.4. Modularidad.....	14
3.2.5. Señalización turística inteligente.....	15
3.2.6. Módulos funcionales.....	15
3.2.6.1 Módulo de turismo.....	15
3.2.6.2 Módulo de agenda.....	15



3.2.6.3 Módulo de señalización inteligente.....	15
3.2.6.4 Módulo de servicios municipales.....	16
3.2.6.5 Módulo de noticias.....	16
3.2.6.6 Módulo de incidencias.....	16
3.2.6.7 Notificaciones PUSH.....	17
3.2.7. Geolocalización y cálculo de ruta.....	17
3.2.8. Servicios Web.....	18
3.2.9. Buscador y filtros.....	18
3.2.10. Redes sociales.....	18
3.2.11. Registro de usuarios y autenticación.....	18
3.3. Generación de contenidos turísticos.....	19
3.4. Suministro, configuración e instalación de Beacons.....	20
3.5. Integración de datos en la IDE de Cáceres.....	21
3.6. Módulo de información turística de cercanía en la aplicación móvil “CÁCERES TURISMO OFICIAL”	21
4. REQUISITOS GENERALES Y OBLIGACIONES ESENCIALES.....	23
4.1. Seguridad.....	23
4.2. Datos abiertos.....	24
4.3. Servidores y alojamiento.....	24
4.4. Desarrollo, puesta en producción y actualizaciones.....	25
4.5. Soporte en navegadores y dispositivos.....	25
4.6. Soporte.....	26
4.7. Propiedad intelectual y confidencialidad.....	27
5. PLAZO DE EJECUCIÓN.....	29
6. GARANTÍA.....	29
7. INICIO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....	30
8. FORMACIÓN.....	30
9. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS OFERTAS PRESENTADAS.....	31
10. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD.....	31



Código de verificación : b53aab386bbe6a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b53aab386bbe6a>

1. ANTECEDENTES

Mediante Acuerdo del Pleno de la Diputación de Cáceres, de 20 de noviembre de 2017, se aprueba la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de la Red Municipios Sostenibles de Cáceres (en adelante EDUSI RMS Cáceres).

Mediante Resolución de 10 de diciembre de 2018 (B.O.E. nº 304, de 18 de diciembre de 2018) de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, resuelve definitivamente la tercera convocatoria para la selección de Estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado que serán cofinanciadas mediante el Programa Operativo Plurirregional de España en el periodo de programación 2014-2020, convocado por la Orden HFP/888/2017, por la que se asignan las ayudas del Fondo Europeo de Desarrollo Regional, para cofinanciar las estrategias seleccionadas.

En el Anexo I de esta Resolución se relacionan los proyectos que han sido clasificados como seleccionados para obtener ayuda financiera del Fondo Europeo de Desarrollo Regional - FEDER- de la Unión Europea. Entre los proyectos seleccionados se encuentra la "RED DE MUNICIPIOS SOSTENIBLES DE CÁCERES", siendo la Diputación Provincial de Cáceres la entidad beneficiaria de dicha Estrategia con una ayuda FEDER de 5.000.000,00 €, sobre un total de proyecto de 6.250.000,00€.

En la citada Resolución se designa a la Diputación Provincial de Cáceres Organismo Intermedio Ligero, a los efectos de la selección de operaciones que han de desarrollarse en la presente Estrategia, en base a criterios y procedimientos de selección transparentes y no discriminatorios y realizando los sistemas de gestión y control de las mismas de acuerdo a lo previsto en la reglamentación comunitaria.

La ESTRATEGIA DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE E INTEGRADO "Red de Municipios Sostenibles de Cáceres" pretende la regeneración económica y social de los municipios del área funcional de Cáceres para afianzarla como espacio urbano de referencia de la provincia, gracias a una serie de objetivos específicos, entre los que destacan, la diversificación de servicios y dotaciones asistenciales en los municipios con mayor dependencia a Cáceres; la creación de empleo con la dinamización del emprendimiento y el resurgir del comercio local con especial atención a la economía circular en este ámbito; la extensión de la e-administración y de servicios de Smart cities; la revalorización de sus recursos naturales y culturales que caracterizan a la Red con un destacadísimo patrimonio sobre el que gira una parte importante de la economía de la zona y la mejora de la movilidad y



EX10. Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado Red de Municipios Sostenibles de Cáceres Cofinanciado en un 80% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Página 3 de 32



de la interconexión urbano rural.

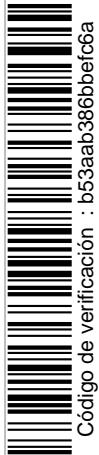
Esta actuación se encuentra dentro de la Línea de Actuación 1: "Por la sostenibilidad de un entorno accesible e inteligente" de la EDUSI Red de Municipios Sostenibles de Cáceres, respondiendo al Objetivo Temático 2: "Mejorar el uso y la calidad de las TIC y el acceso a las mismas", y se realizará con el propósito de garantizar un mejor uso de las tecnologías de la información.

En consecuencia, y dado que la Diputación Provincial de Cáceres no dispone de los medios materiales, humanos y técnicos suficientes para abordar esta actuación, se propone llevar a cabo, y con la finalidad de alcanzar los objetivos de la Estrategia DUSI RED DE MUNICIPIOS SOSTENIBLES DE CÁCERES, el servicio y suministro del desarrollo de una plataforma para la gestión y aplicaciones móviles turísticas y ciudadanas para los municipios incluidos en la EDUSI Red de Municipios Sostenibles de Cáceres.

La difusión de la información turística a través de los dispositivos móviles es uno de los nuevos paradigmas del turismo, asociada en gran medida a la inmediatez de la información y a la digitalización de los recursos. En los últimos años se concibe como una de las principales necesidades de los destinos turísticos, provocada por la demanda de los propios usuarios y visitantes. Esta demanda es aún más patente en ámbitos territoriales amplios como el comarcal o provincial, donde muchos municipios no disponen de recursos suficientes para gestionar la información de manera adecuada.

Otro elemento que ayuda a la mejora de la información a los usuarios es la implantación de sistemas de señalización turística inteligente que permitan modificar los contenidos sin necesidad de una intervención sobre el terreno. Estos sistemas interactúan con los dispositivos de los usuarios para darles información directa sobre un punto de interés, anuncios, indicaciones, parámetros de una ruta, etc.

La implantación de plataformas de gestión y herramientas de difusión turística favorece una mayor información de los visitantes y un control de sus consultas y movimientos gracias a la recogida de datos anonimizados. La mayor y mejor información provoca una mejora en la apreciación del destino turístico, mientras que recoger los datos de los puntos más visitados, los beacon más registrados y de uso en general de las aplicaciones móviles, permite conocer la demanda de los usuarios, sus inquietudes y consultas, sus intereses o incluso sus itinerarios mediante el reconocimiento de beacons, códigos QR o etiquetas NFC.



Código de verificación : b53aab386bbe66a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b53aab386bbe66a>

Paralelamente, la introducción de estas herramientas puede aportar nuevos canales para la comunicación directa con los ciudadanos de los municipios de la provincia: tablón de anuncios digital, noticias, eventos, incidencias, servicios municipales, etc.

Por esta razón se plantea el desarrollo de una aplicación móvil que cubra ese doble aspecto, turístico para los visitantes de la provincia y ciudadano para los habitantes de los municipios.

La Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado, EDUSI, es una herramienta de la Unión Europea que tiene como objetivo dar respuesta a los problemas de futuro que afrontan los entornos urbanos.

En el documento 'Estrategia Europa 2020' la Comisión Europea reconoce el papel de las ciudades como áreas donde se concentra buena parte de la actividad económica, el empleo y la innovación, y donde se dan las mayores oportunidades para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador.

Para el periodo presupuestario 2014-2020 la Unión Europea ha destinado un 5% del presupuesto del Fondo Europeo de Desarrollo Regional a financiar medidas integradas para un desarrollo urbano sostenible e integrado. En este marco se han programado acciones en el entorno urbano para mejorar las condiciones sociales, económicas y ambientales de las ciudades y sus áreas de influencia. Los retos económicos, medioambientales, climáticos, demográficos y sociales a los que se enfrentan están interrelacionados, y el éxito del desarrollo urbano solo puede lograrse a través de un enfoque integrado, y en este sentido están construidas las EDUSI.

El Reglamento 1301/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, sobre el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), establece en su artículo 7.1. que "El FEDER apoyará, mediante programas operativos, el desarrollo urbano sostenible a través de estrategias que establezcan medidas integradas para hacer frente a los retos económicos, ambientales, climáticos, demográficos y sociales que afectan a las zonas urbanas, teniendo en cuenta al mismo tiempo la necesidad de promover los vínculos entre el ámbito urbano y el rural". Por eso el Ayuntamiento de Cáceres y la Diputación Provincial de Cáceres, han unido sus esfuerzos para desarrollar una estrategia sostenible e integradora de la Ciudad de Cáceres y su entorno, en concreto de todas las poblaciones limítrofes a ésta, que son:

- Alcuéscar



EX10. Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado Red de Municipios Sostenibles de Cáceres Cofinanciado en un 80% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Página 5 de 32



- Aldea del Cano
- Aliseda
- Arroyo de la Luz
- Botija
- Brozas
- Cáceres
- Casar de Cáceres
- Casas de Don Antonio
- Garrovillas de Alconétar
- Herreruela
- Malpartida de Cáceres
- Montánchez
- Plasenzuela
- Santa Marta de Magasca
- Santiago del Campo
- Sierra de Fuentes
- Talaván
- Torremocha
- Torreorgaz
- Torrequemada
- Trujillo

La Diputación Provincial de Cáceres, en el marco de esta estrategia, pretende implementar una plataforma de gestión y aplicaciones móviles turísticas y ciudadanas para los municipios incluidos en la EDUSI Red de Municipios Sostenibles de Cáceres y esta es la problemática a resolver.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El servicio y suministro del desarrollo de una plataforma para la gestión y aplicaciones móviles turísticas y ciudadanas para los municipios incluidos en la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de la Red de Municipios Sostenibles de Cáceres, cofinanciada en un 80% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional en el marco del Programa Operativo Plurirregional de España 2014-2020.



EX10. Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado Red de Municipios Sostenibles de Cáceres Cofinanciado en un 80% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Página 6 de 32



Código de verificación : b53aab386bbe6c6a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b53aab386bbe6c6a>

Las actuaciones a abordar dentro del marco del contrato, que incluirán el suministro e instalación de software, así como los servicios profesionales necesarios asociados al suministro, irán enfocadas a seguir avanzando en la mejora de los servicios que actualmente prestan la Diputación de Cáceres y el Ayuntamiento de Cáceres, junto con todos los municipios que participan de la iniciativa EDUSI.

El objeto de la licitación consiste en el desarrollo y puesta en producción de aplicaciones móviles que dé servicio a todos los municipios de la provincia incluidos en la EDUSI "Red de municipios sostenibles de Cáceres", permitiendo a los turistas y ciudadanos obtener información y funcionalidades que faciliten su visita al destino turístico y la comunicación con sus administraciones. La puesta en producción de este componente se plantea como una solución llave en mano, que debe incluir:

- Desarrollo y puesta en producción de una plataforma de gestión que permita tanto la configuración de la solución, como la conservación y la actualización de la información a distintos niveles.
- Desarrollo y puesta en producción de las aplicaciones móviles para iOS y Android.
- Generación de contenidos turísticos.
- Suministro, configuración e instalación de Beacons.
- Integración en la Infraestructura de Datos Espaciales de Cáceres.
- Módulo de información turística de cercanía en la aplicación "CÁCERES TURISMO OFICIAL".

3. REQUISITOS PARTICULARES

Son los requisitos siguientes:

3.1. Plataforma web para la gestión del sistema

La plataforma de gestión deberá permitir la administración de todas las funcionalidades de las aplicaciones móviles por parte de los distintos perfiles de usuarios que se definen en el proyecto.

La plataforma será un entorno web al que necesariamente se accederá con usuario y contraseña. El registro de usuarios estará limitado al perfil de administrador del sistema.

3.1.1. Tipos de usuarios

Se definirán distintos tipos de usuarios en función de sus roles, que podrán ejecutar



EX10. Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado Red de Municipios Sostenibles de Cáceres Cofinanciado en un 80% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Página 7 de 32



distintas acciones en la plataforma:

- **Administrador.** Tendrá acceso total a la plataforma y podrá editar y gestionar todo tipo de contenidos, módulos y usuarios, independientemente del municipio.
- **Gestor.** Podrá editar y gestionar todo tipo de contenidos, módulos y usuarios, independientemente del municipio, pero no podrá acceder a las acciones de configuración de la plataforma (permisos y roles, taxonomías, etc.).
- **Editor municipal.** Estará asociado a un municipio concreto. Podrá editar y gestionar todo tipo de contenidos, módulos y usuarios, exclusivamente de su municipio, sin tener acceso a la información de otros municipios distintos.
- **Usuario registrado.** Son los usuarios que se registren desde las aplicaciones móviles. No tendrán funcionalidades asociadas en la plataforma salvo la gestión de sus datos de perfil y la gestión de la baja del sistema.

Durante el proceso de desarrollo de la plataforma se consensuará con la dirección técnica del proyecto la posibilidad de crear otros usuarios de carácter municipal que únicamente tengan acceso a determinadas funcionalidades, como la gestión de incidencias.

3.1.2. Gestión de municipios

Cada municipio se considera una "entidad" en la plataforma de gestión, entidad a la que irán asociados permisos y contenidos. Los usuarios tendrán permisos sobre una o varias entidades y los contenidos se crearán asociados a una entidad o municipio, aquel en el que se encuentren ubicados geográficamente.

La gestión de municipios solamente la podrán llevar a cabo usuarios de tipo "administrador" y "gestor".

Desde la plataforma de gestión se podrán configurar contenidos que podrán ser mostrados en todas las aplicaciones móviles o bien en municipios concretos de forma discrecional.

3.1.3. Gestión de módulos de las aplicaciones móviles

Desde la plataforma de gestión se podrán activar y desactivar los módulos que presentará cada municipio en las aplicaciones móviles: turismo, anuncios municipales, noticias, eventos...



Esta funcionalidad estará disponible en dos niveles:

- **Nivel Diputación.** El usuario administrador podrá activar y desactivar módulos en todos los municipios simultáneamente. Al desactivar un módulo en su perfil, lo desactivará para todos los municipios.
- **Nivel Municipio.** Cada municipio puede decidir qué módulos (de los que la diputación haya marcado como activos), puede tener disponibles en su aplicación. Al desactivar un módulo en su perfil, lo desactivará únicamente para su municipio.

3.1.4. Gestión de contenidos

Desde la plataforma de gestión se podrán gestionar y configurar directamente los contenidos que se mostrarán en cada uno de los módulos y submódulos de cada aplicación. Los contenidos estarán directamente asociados a un municipio.

Para ello se trabajará con formularios sencillos e intuitivos que permitan a los técnicos municipales, o técnicos de Diputación, darlos de alta y editarlos sin complicación. Los contenidos que podrá crear cada usuario vendrán limitados por el tipo de usuario de que se trate y las entidades o municipios sobre los que tengan permisos:

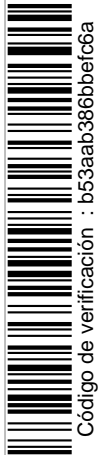
- Así, los usuarios de tipo “administrador” y “gestor” podrán crear o editar todo tipo de contenidos de cualquier municipio.
- Los usuarios de tipo “editor municipal” sólo podrán crear o editar los contenidos de una entidad o municipio al que estarán asociados.

Los contenidos podrán ser de tipo “municipal”, esto es circunscritos a un único municipio, o “supra municipal” cuando abarquen varios municipios (como una ruta que recorra varias localidades). La creación de estos últimos contenidos quedará restringida a usuarios de la Diputación de Cáceres.

Los contenidos de tipo supramunicipal se visualizarán en la información de todos los municipios en los que se ubiquen geográficamente.

Los contenidos que como mínimo se podrán gestionar desde la plataforma web serán los siguientes:

- Puntos de interés turístico
- Alojamientos



- Hostelería
- Rutas
- Servicios útiles
- Noticias
- Eventos
- Incidencias
- Notificaciones PUSH
- Balizas de señalización inteligente
- Secciones de información

Cada uno de estos contenidos tendrá un modelo de datos con los campos de información necesarios para recoger la información. Este modelo de datos se definirá en las primeras fases del proyecto y deberá ser validado por la Diputación Provincial de Cáceres de forma previa a los desarrollos. Algunos de los campos que podrán tener los contenidos son:

- Nombre
- Descripción
- Imagen principal
- Dirección
- Ubicación sobre mapa (coordenadas)
- Datos de contacto
 - Teléfono
 - Correo electrónico
 - Página Web
 - Perfil de Facebook
 - Perfil de Twitter
 - Perfil de Youtube
 - Perfil de Instagram
 - Perfil de Tripadvisor
- Contenidos multimedia
 - Galería de imágenes
 - Archivos de audio
 - Archivos de vídeo



3.1.5. Gestión de incidencias

La plataforma registrará las incidencias que se envíen desde cada aplicación móvil como un tipo de contenido más. Cada municipio podrá consultar y gestionar únicamente las incidencias que estén ubicadas en su territorio, y por tanto asociadas a su entidad.

Entre los campos de las incidencias habrá un “estado”, que podrá tener uno de los siguientes valores:

- **Recibida.** Cuando entra la incidencia en la plataforma de gestión.
- **En proceso.** Cuando se está gestionando por los servicios municipales o de la Diputación.
- **Resuelta.** Cuando la incidencia ha sido resuelta.

La plataforma contará con una vista de listado en la que se podrán filtrar las incidencias por fecha y estado. Contará con mapa en el que se mostrarán las incidencias registradas con su ubicación y que responderá a los mismos procesos de filtrado que la lista. Seleccionando las incidencias en el mapa se mostrará una información básica de las mismas y se podrá acceder a la ficha de detalle.

Los técnicos municipales podrán cambiar el estado de las incidencias recibidas a “en proceso” y contestar a los usuarios para informarles o para solicitarles más información. Una vez resuelta la incidencia los técnicos cambiarán su estado a “resuelta”, pudiendo añadir un nuevo comentario. Estos cambios y los comentarios se mostrarán en la aplicación cuando el usuario consulte la incidencia desde su dispositivo.

3.1.6. Gestión de notificaciones PUSH

La plataforma de gestión permitirá la creación de notificaciones PUSH que una vez enviadas se recibirán en las aplicaciones móviles.

Para ello se generarán diferentes canales para los municipios, basados en las diferentes temáticas de los avisos que se quieran generar (noticias, empleo, eventos, cultura, deportes, etc.). Las categorías definitivas se definirán durante la fase de diseño con la dirección técnica del proyecto.

Los gestores de tipo “editor municipal” podrán enviar notificaciones que llegarán únicamente a los usuarios de su municipio, mientras que los gestores de tipo “gestor”, podrán



enviar, desde la Plataforma de Gestión, notificaciones que llegarán a todos los usuarios de las aplicaciones.

3.1.7. Gestión de señalización turística inteligente

La plataforma de gestión permitirá el registro y configuración de los Beacons que se utilicen para crear redes de señalización inteligente en los municipios participantes en el proyecto. Una vez desarrollada la funcionalidad se podrán incorporar tantos Beacons como se quiera, a iniciativa de la Diputación o de los propios municipios, y sin incurrir por ello en costes de servicio o adaptaciones adicionales.

La gestión de la señalización turística inteligente estará desagregada en los mismos niveles que el resto de contenidos, es decir, cada municipio podrá gestionar sus dispositivos y no acceder a los del resto de municipios. El usuario administrador y el usuario gestor podrán gestionar cualquier dispositivo independientemente del municipio al que esté asociado.

La plataforma dispondrá de un registro de dispositivos donde se podrán dar de alta, baja y modificar los dispositivos de señalización inteligente, disponiendo como mínimo de la siguiente información:

- Identificador del dispositivo
- Ubicación geográfica
- Fecha de instalación
- Fotografía de la instalación
- Fecha de instalación de la batería
- Acción asociada
 - Abrir URL
 - Abrir información de un elemento de la aplicación
 - Reproducir un vídeo (almacenado en local)
 - Reproducir un audio (almacenado en local)
 - Mostrar un aviso.
- Otros datos específicos del tipo de dispositivo (Beacon, NFC o QR)

La plataforma no gestionará la configuración de los valores numéricos de cada dispositivo, para lo que el adjudicatario deberá proponer una solución que no incurra en costes adicionales al proyecto, ni durante el tiempo que dura el mismo ni a posteriori.

La plataforma de gestión guardará información sobre las peticiones recibidas de los



EX10. Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado Red de Municipios Sostenibles de Cáceres Cofinanciado en un 80% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Página 12 de 32



beacons, junto con los datos del usuario (sin información de carácter personal) que permita realizar estudios posteriores del comportamiento del mismo.

3.1.8. Interoperabilidad

La plataforma de gestión incluirá servicios web que permitan utilizar la información introducida por las aplicaciones móviles o incluso por cualquier otro canal de difusión que se quisiera implementar en el futuro. También dispondrá de los servicios que permitirán utilizar el sistema de registro y de inicio de sesión de la plataforma a través de otros canales.

3.2. Aplicaciones móviles para los municipios EDUSI de la Red de municipios sostenibles de Cáceres

El adjudicatario desarrollará y pondrá en producción una aplicación móvil para cada uno de los 21 municipios limítrofes a Cáceres, incluido en la EDUSI Red de municipios sostenibles de Cáceres, en la que se ofrecerá toda la información para ciudadanos y visitantes de los municipios de la provincia. Por un lado facilitará toda la información turística para los visitantes y por otro incluirá funcionalidades que permitirán a los ciudadanos estar informados de los eventos y noticias en su municipio, así como comunicarse con los ayuntamientos, enviar incidencias, participar en foros, encuestas, etc.

Cada aplicación móvil tendrá las siguientes características mínimas:

3.2.1. Diseño

Cada aplicación móvil seguirá la imagen corporativa de la Diputación de Cáceres, para lo que se le facilitará la documentación y ejemplos necesarios en la fase de diseño

La aplicación móvil dispondrá de una pantalla de bienvenida, desde la cual se irá al menú principal que ofrecerá las distintas opciones y funcionalidades de la aplicación.

El diseño de navegación será en base a carruseles u otros sistemas alternativos que propicien una navegación amigable e intuitiva, la aplicación deberá caracterizarse por un manejo sencillo y una estética agradable.

3.2.2. Multi-idioma

Cada aplicación será multi-idioma, contemplando la visualización en castellano e inglés. Al iniciarse por primera vez, detectará el idioma del dispositivo del usuario para mostrar la



EX10. Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado Red de Municipios Sostenibles de Cáceres Cofinanciado en un 80% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Página 13 de 32

información en ese idioma. El usuario podrá acceder en cualquier momento a la vista de ajustes y cambiar el idioma de la aplicación.

La traducción de todos los menús y textos propios de la aplicación será realizada por el adjudicatario. La traducción de los contenidos será facilitada por la Diputación de Cáceres.

Las traducciones de los contenidos se configurarán desde la plataforma de gestión. En caso de que un contenido no esté traducido a un determinado idioma, la aplicación lo mostrará igualmente sin traducir, en el idioma original.

3.2.3. Características técnicas

Deberá basar su desarrollo en estándares abiertos y de fácil mantenibilidad, que permitan la creación, distribución y gestión de contenidos. No deberá incluirse ningún producto o entregable con licencia de pago.

La solución estará diseñada y desarrollada de tal forma que un aumento en la carga de usuarios o de información pueda resolverse dimensionando adecuadamente la arquitectura hardware sobre la que se ejecutará. La solución a implementar debe garantizar el correcto funcionamiento y sin exhibición de errores en la aplicación, independientemente de la cantidad de solicitudes que realicen los usuarios.

Cada aplicación móvil deberá estar disponible al menos para las dos últimas versiones de los 2 sistemas operativos móviles más utilizados. La aplicación y sus actualizaciones serán publicadas en los diferentes markets (Google Play Store, Apple Store, etc...) bajo la licencia de desarrollador de la Diputación de Cáceres, acorde a los procedimientos estandarizados en cada market.

3.2.4. Modularidad

La solución tendrá un diseño modular que permitirá la configuración de determinadas funcionalidades sin requerir la recompilación del código y la publicación de nuevas versiones. Esta modularidad se contempla desde dos perspectivas diferentes.

- **Multi-municipio.** Desde la plataforma de gestión se podrá controlar qué municipios son visibles en las soluciones de movilidad, activándolos o desactivándolos. Esta capacidad será exclusiva para técnicos de la Diputación de Cáceres.
- **Modularidad funcional.** Las funcionalidades de cada aplicación se agruparán en



Código de verificación : b53aab386bbe6a

módulos de forma que se pueden activar y desactivar desde la plataforma de gestión, condicionando la información de cada municipio que ven los usuarios de las aplicaciones móviles.

3.2.5. Señalización turística inteligente

La aplicación móvil incluirá un módulo de señalización turística inteligente para el reconocimiento de balizas turísticas de distintos tipos: Códigos QR, etiquetas NFC y dispositivos Beacon.

3.2.6. Módulos funcionales

Se definen los siguientes módulos funcionales que habrá que implementar en las aplicaciones móviles:

3.2.6.1 Módulo de turismo

Ofrecerá la información de cada municipio, con las vías de contacto e información, puntos de interés turístico, rutas, restaurantes, alojamientos y contenidos multimedia. Para cada tipo de contenido permitirá acceder a una ficha de información detallada donde se mostrará la descripción, una imagen principal y funciones de contacto (llamada preconfigurada, correo electrónico, web y redes sociales). La información se mostrará a través de listados y mapas, desde los que se accederá a las fichas de información detallada de cada punto.

3.2.6.2 Módulo de agenda

Ofrecerá una vista de calendario y listado con los contenidos de tipo "evento" que se carguen en la plataforma de gestión ordenados de más reciente a menos reciente. Permitirá acceder a una ficha de cada evento con la información detallada: fecha y hora de inicio, fecha y hora de fin, ubicación, descripción.

3.2.6.3 Módulo de señalización inteligente

Permitirá leer códigos QR, etiquetas NFC y detectar Beacons que se podrán configurar desde la plataforma de gestión. Al detectar un elemento la aplicación llevará a cabo distintas acciones que también se podrán programar desde la plataforma de gestión: abrir la información de un elemento, mostrar un anuncio, reproducir un vídeo o un audio o abrir una página web. Cada elemento detectado por la aplicación quedará registrado en un apartado donde se podrán consultar y volver a ejecutar la acción que tuvieran asociada.



Código de verificación : b53aab386bbe6c6a

3.2.6.4 Módulo de servicios municipales

Ofrecerá información de los distintos servicios que cada ayuntamiento disponga de cara a los ciudadanos, ya sea propio o de la Diputación: Transporte público, archivo, bibliotecas, cultura, deportes, empleo, infancia, juventud, medio ambiente, etc.

Cada Ayuntamiento podrá georreferenciar sus servicios de forma que se mostrarán en la aplicación móvil en vistas de listados y mapa, con la ubicación de todos ellos y los datos de contacto.

De cara a facilitar a empresas y autónomos la búsqueda de espacios donde llevar a cabo reuniones o sesiones formativas, este apartado servirá también para que los Ayuntamientos puedan informar de los espacios municipales de que disponen, ya sean espacios al aire libre o infraestructuras. Podrán incluir imágenes de cada espacio, con una descripción detallada en la que se incluirán las características, conexiones, hardware disponible, etc.

3.2.6.5 Módulo de noticias

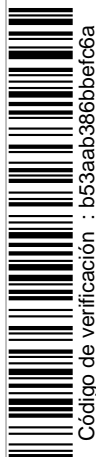
Ofrecerá las noticias que cada ayuntamiento genere en la plataforma de gestión, ordenadas de más reciente a menos reciente.

3.2.6.6 Módulo de incidencias

La aplicación deberá permitir reportar incidencias sobre la vía pública, mobiliario urbano, infraestructuras, servicios, etc. Todas estas incidencias se reportarán georreferenciadas y se integrarán como información adicional dentro de la plataforma de gestión. La aplicación móvil deberá permitir, al menos, las siguientes opciones:

- Geolocalizar la incidencia sobre el mapa nativo de cada sistema operativo.
- Adjuntar una imagen de la incidencia desde el dispositivo o usando la cámara.
- Insertar información sobre la incidencia: título, categoría y descripción.
- Envío de incidencias a la plataforma de gestión.
- Consultar el listado de incidencias enviadas, donde se verá el estado en que se encuentran, si tienen comentarios, etc.
- Entrar en el detalle de una incidencia enviada para ver los comentarios de los técnicos municipales y poder responder en su caso.

También permitirá visualizar el listado y el mapa de todas las incidencias registradas, para



Código de verificación : b53aab386bbe6a

comprobar si existe ya una incidencia dada de alta y no repetirla.

Las funcionalidades de envío de incidencias y comentarios a las incidencias existentes requerirán la autenticación del usuario.

3.2.6.7 Notificaciones PUSH

La solución dispondrá de un sistema de notificaciones PUSH a usuarios que se generarán desde la plataforma de gestión.

Cada municipio podrá enviar sus notificaciones Push, que únicamente llegarán a los usuarios que tengan activo ese módulo: hayan aceptado recibir notificaciones en el momento de la instalación, o bien posteriormente accediendo al menú de ajustes.

Para cada municipio se definirán diferentes canales de notificaciones, al menos noticias, ofertas, cultura y deportes, de forma que en el momento de enviarlo se podrán seleccionar uno o varios de estos canales.

Los usuarios finales de cada aplicación podrán seleccionar los canales para los que tengan interés en recibir noticias, de forma que sólo recibirán mensajes que se hayan enviado a través de esos canales.

Las notificaciones PUSH contemplarán la capacidad multi idioma de las aplicaciones, pudiendo enviar el mensaje traducido a los distintos idiomas contemplados, o incluso enviarlo únicamente a un único idioma.

3.2.7. Geolocalización y cálculo de ruta

La solución deberá estar basada en la georreferenciación de recursos y del propio usuario, por lo que incorporará vistas de mapa en las que se podrá visualizar la ubicación exacta de los recursos, cambiar la vista de mapa a fotografía de satélite, centrar en la posición del usuario o en los recursos.

Para las vistas de mapa las aplicaciones móviles utilizarán los mapas nativos de cada sistema operativo, Google Maps para Android y Mapas para iOS, de forma que se mejorará la visualización, la navegabilidad y se aprovecharán todas las capacidades de los dispositivos de los usuarios.

Las aplicaciones incorporarán también un enrutador que permita calcular el itinerario desde la posición del usuario hasta un contenido geolocalizado. Para esta funcionalidad



Código de verificación : b53aab386bbe66a

también se utilizarán los enrutadores nativos de cada sistema operativo.

3.2.8. Servicios Web

Para la transferencia de información la solución estará basada en el uso de estándares de intercambio de información, como pueden ser: json, geojson, kml, wms, etc.

3.2.9. Buscador y filtros

La aplicación móvil deberá contar con capacidades de búsqueda de contenido. Se implementará un buscador general que permita localizar contenidos en cualquier municipio, publicado desde la plataforma de gestión, independientemente de si el usuario lo tiene activo o no en su dispositivo. También permitirá filtrar los resultados en base a la tipología de contenido.

Dentro de cada municipio, en los módulos donde aparezcan listados de contenidos, también se implementará una funcionalidad de búsqueda, pero en este caso solamente buscará entre los contenidos que se muestren en el listado. También permitirá filtrar los resultados en base a las categorías del tipo de contenido que se muestre en el listado.

3.2.10. Redes sociales

La aplicación móvil deberá ofrecer la posibilidad de compartir información contenida en la aplicación a través de las principales redes sociales, así como acceder a los perfiles oficiales de aquellos recursos que dispongan de ellos. Esta información se consignará en la plataforma de gestión al dar de alta los contenidos.

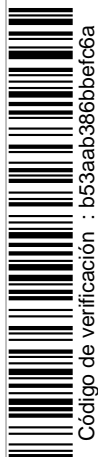
3.2.11. Registro de usuarios y autenticación

Se distinguen dos tipos de usuarios: usuario anónimo y usuario autenticado.

Por defecto, los usuarios de cada aplicación móvil podrán navegar de forma anónima a través de la aplicación, teniendo toda la información disponible en modo consulta.

No obstante en el primer arranque de la aplicación se sugerirá a los usuarios que se registren para poder acceder a determinadas funcionalidades exclusivas, como las valoraciones y comentarios, o el envío de incidencias por el módulo correspondiente.

Debe implementarse un procedimiento de registro para los usuarios que incluirá el alta mediante usuario y contraseña, o la utilización de los sistemas de autenticación a través



Código de verificación : b53aab386bbe6a

Google o Facebook. El proceso de registro mediante usuario y contraseña requerirá de verificación por correo electrónico.

Una vez registrado, el usuario podrá acceder a su perfil para completar o editar sus datos, así como solicitar la baja, momento en el que se eliminará toda la información del usuario que se pudiera almacenar en la aplicación o en la plataforma de gestión.

El sistema de registro y autenticación deberá implementar las correspondientes políticas de seguridad al acceso de datos, de manera que se asegure tanto la seguridad en el acceso a la plataforma como en el transporte y almacenamiento de información (cumplimiento del RGPD y ENS).

3.3. Generación de contenidos turísticos

La Diputación Provincial de Cáceres aportará la información turística de que disponga sobre los 21 municipios de la iniciativa, incluyendo textos e imágenes. Esta información se facilitará a la empresa adjudicataria, que será la encargada de revisarla, completarla y darle el formato adecuado, para finalmente cargarla en la plataforma web de gestión.

La información mínima que se deberá disponer para cada municipio, constará al menos de:

- Imagen principal del municipio.
- Galería de imágenes.
- Texto descriptivo del municipio (historia, geografía, etc.).
- Datos de contacto:
 - Teléfono del Ayuntamiento / Oficina de información turística.
 - Email.
 - Página web.
 - Perfiles de redes sociales.
- Puntos de interés del municipio.

Se recogerán un mínimo de 5 puntos de interés por cada municipio, considerando para cada uno de ellos al menos la siguiente información:

- Nombre del punto de interés.
- Texto descriptivo del punto de interés.
- Categoría del punto de interés.



- Imagen principal.
- Galería de imágenes.
- Dirección.
- Ubicación (coordenadas).
- Datos de contacto, si los hubiera:
 - Teléfono de información.
 - Email.
 - Página web.
 - Perfiles de redes sociales.

Se recogerán también las rutas turísticas de las que se pueda recoger información, contemplando para ellas la siguiente información:

- Imagen principal.
- Galería de imágenes.
- Nombre de la ruta.
- Texto descriptivo de la ruta.
- Categoría de la ruta.
- Trazado de la ruta en KML.
- Puntos de interés asociados (si los hubiera).

Toda la información turística se cargará en la plataforma de gestión, de forma que cuando se finalice el desarrollo de las aplicaciones móviles y se publiquen para descarga de los visitantes y ciudadanos, se dispondrá como mínimo de la información turística de cada municipio.

3.4. Suministro, configuración e instalación de Beacons

El adjudicatario llevará a cabo el suministro de 3 dispositivos tipo Beacon para cada municipio del proyecto (63 dispositivos en total), así como la parametrización, configuración en la plataforma e instalación de los mismos en sus ubicaciones definitivas.

El adjudicatario suministrará e instalará Beacons que dispongan de las siguientes características mínimas:

- Compatibles con los protocolos iBeacon y Eddystone.
- Aptos para instalación en exteriores (mínimo IP65).
- Rango de alcance de la señal configurable hasta 100 metros.



- Baterías reemplazables con consumo que garantice un periodo útil de al menos 2 años.

Para la ubicación de los dispositivos se utilizará preferentemente los equipamientos existentes en cada localidad (mobiliario urbano, farolas, señales, etc.), pudiendo ubicarse también en las fachadas de los edificios que no tengan algún tipo de protección patrimonial.

En la elección de las ubicaciones se buscará los siguientes objetivos:

- Asegure la potencia de la señal Bluetooth,
- Evite en la medida de lo posible acciones vandálicas,
- Esté protegido de las inclemencias del tiempo,
- Facilite su mantenibilidad,
- Asegure los requerimientos técnicos de la tecnología Beacon.

El adjudicatario deberá presentar una propuesta de ubicación de los 63 Beacons que se consensuará con cada uno de los 21 municipios y deberá ser validada por la Diputación de Cáceres.

Según la localización del Beacon (en un punto de interés, una ruta, una plaza, etc.) se contextualizarán los contenidos Informativos. Estos pueden ser desde la apertura de la ficha de un recurso, a un aviso o la reproducción de una audioguía o vídeo.

Se realizará la programación interna de cada uno de los Beacons y se realizarán las pruebas pertinentes de funcionamiento de cada dispositivo instalado para que sean detectados por los terminales móviles (IOS y Android) que dispongan de la aplicación móvil.

3.5. Integración de datos en la IDE de Cáceres

La información con componente geográfica (puntos de interés turístico, servicios, rutas, balizas de señalización inteligente, etc.) se integrará en la IDE del Ayuntamiento de Cáceres.

Para ello, cada municipio, generará periódicamente un archivo shapefile o geojson que se almacenará en una ubicación accesible por la IDE del Ayuntamiento de Cáceres quien, fuera del marco de este contrato, ejecutará las tareas necesarias para publicar esta información.

3.6. Módulo de información turística de cercanía en la aplicación móvil "CÁCERES TURISMO OFICIAL"

El Ayuntamiento de Cáceres dispone de una aplicación turística desarrollada para iOS y Android, publicada en las tiendas de descarga correspondientes bajo las cuentas de



Código de verificación : b53aab386bbe66a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b53aab386bbe66a>

desarrollador del Ayuntamiento:

- <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ayto.caceresturismo&hl=es&gl=US>
- <https://apps.apple.com/es/app/c%C3%A1ceres-turismo-oficial/id1483924103>

Se trata de una aplicación modular cuyo menú principal permite la incorporación de nuevos módulos de contenido.

El adjudicatario desarrollará un nuevo módulo del menú principal para difusión de la información turística de relevancia que se encuentre en los 21 municipios limítrofes de Cáceres que forman parte de la EDUSI "Red de Municipios Sostenibles de Cáceres".

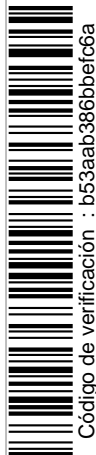
Para ello deberán utilizarse los servicios web de transferencia de información de la plataforma web para la gestión del proyecto, de forma que al incluir nuevos contenidos de estos municipios en la aplicación móvil de la Diputación de Cáceres, se actualicen automáticamente también en el nuevo módulo de la aplicación "Cáceres Turismo Oficial".

El Ayuntamiento de Cáceres dispone del código de desarrollo de las aplicaciones móviles para iOS y para Android, lo que se facilitará al adjudicatario en la fase inicial de los trabajos para que puedan desarrollar el nuevo módulo.

Las funcionalidades que se pretenden integrar en el nuevo módulo son:

- **Vista de mapa de recursos.** Utilizando el mapa nativo de cada sistema operativo se visualizarán los recursos geolocalizados. El usuario podrá filtrar los recursos por categoría y acceder desde cada punto a la ficha de información detallada del mismo. También se mostrará la ubicación del usuario.
- **Vista de listado de recursos.** Se mostrará un listado de los recursos de los municipios de la zona, ordenados por distancia al usuario.
- **Vista de detalle de recurso.** Mostrará una imagen del recurso, los campos de caracterización, así como botones que permitan determinadas funcionalidades, como la ubicación del elemento, el cálculo de ruta o la consulta del contenido multimedia asociado.

Tras el desarrollo e inclusión del módulo se hará una nueva compilación del código completo de las aplicaciones móviles "Cáceres Turismo Oficial". La nueva versión deberá funcionar correctamente al menos bajo las dos últimas versiones de los 2 sistemas operativos iOS y Android, y se publicarán en los diferentes markets (Google Play Store, Apple Store,



Código de verificación : b53aab386bbe66a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b53aab386bbe66a>

etc...), utilizando las cuentas de desarrollador del Ayuntamiento de Cáceres, acorde a los procedimientos estandarizados en cada market.

4. REQUISITOS GENERALES Y OBLIGACIONES ESENCIALES

Todas las actuaciones desarrolladas en el marco de la presente licitación deberán cumplir los siguientes requisitos generales.

Se especifican los requisitos mínimos que deberán cumplir los equipos ofertados, si bien los mismos podrán ser mejorados por los licitadores. Las propuestas que ofrezcan características inferiores a las especificaciones técnicas mínimas requeridas no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento.

Los trabajos a desarrollar por el adjudicatario se consideran “llave en mano”, por lo que este deberá suministrar todos los elementos hardware, software, accesorios y materiales que sean necesarios, así como el personal técnico adecuado.

El adjudicatario suministrará todas las herramientas, aparatos, equipos de medida, material de seguridad, así como el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del Contrato.

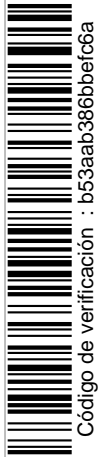
Por otra parte indicar que todas las prestaciones recogidas en los requisitos particulares y en los requisitos generales son obligaciones esenciales, a los efectos de lo establecido en el artículo 211.1.f) de la LCSP.

4.1. Seguridad

El acceso a la plataforma web de gestión se llevará a cabo desde la red corporativa de la Diputación de Cáceres. La plataforma deberá contemplar la seguridad del acceso a la información desde su inicio. El acceso se llevará a cabo de forma integrada con el OpenLDAP corporativo, al menos para los perfiles con mayores permisos, como “administrador” y “gestor”, que son los roles correspondientes a los técnicos de la Diputación de Cáceres.

La Diputación de Cáceres a través de medios propios o a través de terceros llevará a cabo pruebas de vulnerabilidades y penetración (pentest). La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo las acciones correctoras que se indiquen en los informes emitidos tras la realización de dichas pruebas.

También se implantará una política de copias de seguridad, gestión de logs y monitorización de alertas y eventos (carga de memoria, disco, sesiones activas .etc) de la



aplicación.

4.2. Datos abiertos

Con el objetivo de fomentar la interoperabilidad y la reutilización de la información del sector público se solicita la inclusión de una funcionalidad que permita extraer la información de la aplicación y ponerla a disposición en formato datos abiertos (Open Data) cuando sea requerida en un Portal de datos abiertos y en una futura Plataforma de Ciudad (basado en esquema de capas norma UNE 178104). Los datos abiertos y la reutilización de la información del sector público (RISP) constituyen dos aspectos esenciales en el camino hacia los Territorios Inteligentes y el Gobierno Abierto.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar, durante la vigencia del contrato, la información que se solicite y deberá cumplir con los criterios de calidad establecidos (basado en marcos de referencia como los documentos de "Datos abiertos" de la FEMP), así como las posibles restricciones de propiedad, privacidad o seguridad que puedan existir. Los formatos contemplados en los que deberá estar disponible la información son CSV, (GEO)JSON y/o XLS, con el objetivo de obtener conjuntos de datos de 3 estrellas. Se valorará la inclusión de conjuntos 4 estrellas basados en RDF.

La funcionalidad deberá estar preparada para realizar el envío de datos vía API REST y poder ser integrada tanto con un Portal de datos abiertos (basado en CKAN, Opendatasoft, Socrata u otra tecnología similar) como a una Plataforma de ciudad (que incluya un Context Broker basado en FIWARE u otra tecnología similar).

4.3. Servidores y alojamiento

Los productos resultantes de este contrato estarán alojados en servidores propiedad de la Diputación Provincial de Cáceres en entorno virtualizado VMWARE ESX en la versión que esté instalada en el momento de la implantación del producto (versión actual: 6.7).

Se instalará un entorno de desarrollo y otro de pre-producción con los productos desarrollados, por parte de la empresa adjudicataria.

No será necesaria la instalación de ningún componente adicional ni sistema operativo que suponga un coste no previsto en este pliego.



Código de verificación : b53aab386bbe66a

4.4. Desarrollo, puesta en producción y actualizaciones

El adjudicatario llevará a cabo el desarrollo de la plataforma de gestión y aplicaciones de turismo y ciudadanas en sus propias instalaciones o en las de la Diputación, si así requiere, en determinadas fases del contrato para llevar un seguimiento e intercambio de información constante con el equipo de desarrollo del Área de Innovación y Provincia Digital.

Una vez finalizados los desarrollos y aprobados por parte del Área, se implantará en los servidores de la Diputación de Cáceres, tanto en el entorno de pre-producción, como en el de producción. Para ello, el adjudicatario deberá suministrar:

- Entregable con los códigos fuentes de todos los desarrollos efectuados.
- Entregable con script de migración de contenidos en bases de datos.
- Documentación con las tareas a desarrollar para su implantación en ambos entornos. En dicho manual deberá incluir las opciones de seguridad y de optimización de la aplicación que se deban tener en cuenta, así como el procedimiento a seguir para las copias de seguridad periódicas.

Durante la ejecución del contrato y antes de la puesta en producción, la Diputación podrá exigir, para llevar a cabo un mayor control y validación del grado de ejecución y la calidad de los desarrollos efectuados, una copia de lo anterior.

Posteriormente, para cada actualización que se lleve a cabo:

- Documentación con las tareas a desarrollar para cada actualización incremental, poniendo especial atención en la conservación de los contenidos añadidos en el tiempo entre versiones.
- Ficheros necesarios para llevar a cabo la actualización.

4.5. Soporte en navegadores y dispositivos

Para el soporte de navegadores en escritorio (Mac y Windows) se debe poder trabajar con Firefox, Chrome, Opera, Edge y Safari (este último, únicamente para dispositivos iOS), en las versiones superiores existentes en el mercado.

Para soporte de navegadores en móviles y tablets, se debe poder trabajar con Safari en iPhone/iPad (IOS), Chrome y Firefox en iPhone, Opera, iPad y Android.



4.6. Soporte

El soporte y resolución de errores o incidencias se realizará directamente por la empresa adjudicataria a través de los siguientes medios:

- Asistencia telefónica. El horario mínimo de atención telefónica será de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 horas.
- Correo electrónico. A través de sistema de ticket.
- Gestor de incidencias. Estará accesible las 24 horas del día, que permitirá realizar un seguimiento del estado de cada incidencia, con independencia del canal utilizado para su alta.

El soporte incluirá el asesoramiento para el manejo de la aplicación y puesta en marcha de nuevos desarrollos por parte de la Diputación o terceros.

Para la resolución de las incidencias, se podrá utilizar conexión vía telemática.

Las diferentes actuaciones realizadas sobre la incidencia, se encontrarán disponibles dentro de la misma, con indicación de la fecha y hora en la que se han producido y serán comunicadas por correo electrónico o SMS.

Las incidencias se resolverán en los plazos máximos relacionados a continuación, en función de la naturaleza y gravedad de la misma:

- **Errores leves** (se resolverán en un plazo máximo de cinco días laborables):
 - Errores en el funcionamiento, que no afectan directa o sustancialmente al servicio.
 - Errores causados por documentación o información adicional inexistente o inadecuada, etc.
- **Errores graves** (se resolverán en un plazo máximo de dos días laborables):
 - Errores que impactan en la funcionalidad (bloqueo de parte de ella), siempre que no sea crítica.
 - Errores que impiden el acceso a una parte de la funcionalidad del servicio.
 - Errores que permiten que siga funcionando el servicio pero no de manera óptima, porque alguno de los subsistemas ha fallado.
- **Errores muy graves** (se resolverán en un plazo máximo de cuatro horas laborables):
 - Errores en el entorno de producción que dan lugar a la caída/bloqueo total



del servicio.

- Errores que dan lugar a la caída del sistema, con impacto en términos de necesidades de servicio y/o número de usuarios grande.
- Otros errores que impiden el funcionamiento del servicio, en su totalidad.

En lo relativo al servicio de seguimiento, la empresa adjudicataria llevará a cabo:

- **Acciones preventivas:** Se llevarán a cabo intervenciones periódicas de análisis y actualización para asegurar la continuidad del servicio, seguridad y corrección de bugs.
- **Acciones correctivas:** Para la corrección de errores o mal funcionamiento de la aplicación y para su adaptación a cambios legales.
- **Soporte evolutivo.** Se pondrá a disposición de la Diputación de Cáceres una bolsa de 5 jornadas sin coste para la realización de mejoras, evolución de la aplicación o nuevas funcionalidades.

Estas intervenciones podrán ser a instancias tanto de la Diputación Provincial como de la empresa adjudicataria. En ambos casos, la empresa valorará la duración de la intervención que deberá ser aprobado por la Diputación Provincial.

En ningún caso se facturarán más jornadas de aquellas aprobadas por la Diputación y efectivamente consumidas.

4.7. Propiedad intelectual y confidencialidad

El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan, tanto para la Diputación de Cáceres como para terceras personas, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Excm. Diputación Provincial de Cáceres quien podrá cederlos, reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario material de los trabajos.



Código de verificación : b53aab386bbe6c6a

La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de la Diputación de Cáceres.

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de la Diputación de Cáceres.

Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de las instalaciones informáticas, la adjudicataria acepta expresamente que los derechos de explotación de las instalaciones informáticas, de los programas desarrollados y de la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente a la Diputación de Cáceres, con exclusividad y a todos los efectos.

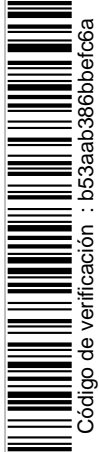
La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a realizar los trabajos bajo las cláusulas de secreto profesional y, en consecuencia, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la totalidad de los documentos que le sean confiados o que sean elaborados en el desarrollo del proyecto. Esta confidencialidad es extensible a cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco podrá ceder a terceros ni siquiera a efectos de conservación.

Quienes colaboren con la adjudicataria están obligados no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente al personal de la Diputación de Cáceres. Toda la información que se les proporcione o confíe, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

Asimismo, el adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, esquemas nacionales de seguridad e interoperabilidad en todo lo que sea de aplicación al presente contrato, conforme a lo establecido en las leyes y decretos de aplicación.

Será obligatorio definir e integrar toda la información personal respetando lo dispuesto en la LOPDP y GDD y demás legislación concordante, en cuanto a los criterios y requisitos de tratamiento de los soportes, archivos, ficheros o datos de carácter confidencial que sean utilizados, permitiendo su acceso únicamente a aquellos perfiles que se considere necesario.

Todos los desarrollos deberán cumplir con todos los requisitos marcados por la LOPDP, velando por el nivel de seguridad adecuado en función del nivel bajo, medio o alto de la



Código de verificación : b53aab386bbe6c6a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b53aab386bbe6c6a>

información albergada en la solución. Así mismo se tendrá en cuenta la política de protección de datos vigente en la Diputación de Cáceres.

Asimismo, la adjudicataria acepta de forma expresa, respetar, asumir y ejecutar las obligaciones o acciones pertinentes y necesarias que se deriven de la Política de Seguridad de Sistemas de Información vigente en Diputación de Cáceres de las mejores prácticas en el mercado, así como de directivas de seguridad, normativas, etc., en las actuaciones que desarrollen o ejecuten, con la finalidad de garantizar la seguridad de los Sistemas de Información de Diputación de Cáceres y de los datos e informaciones a los que tenga acceso para la ejecución del objeto del presente contrato.

La adopción de dichas acciones o medidas implica, no sólo el respeto y adaptación a las medidas, controles y procedimientos de la Diputación, sino también la garantía, y en su caso adopción de las medidas de seguridad necesarias en los propios sistemas de información de la entidad adjudicataria o contratista que garanticen a la Diputación de Cáceres que dicha entidad cumple u ostenta un estándar mínimo de seguridad.

El incumplimiento o no adopción de las medidas o acciones pertinentes implicará la resolución del presente contrato, y la obligación de indemnizar a la Diputación de Cáceres por el incumplimiento y por los posibles daños y perjuicios ocasionados.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN

El contrato tendrá una duración de 12 meses.

El inicio del plazo se considerará desde la fecha de firma del acta de la reunión de lanzamiento del proyecto.

El producto deberá estar entregado y en explotación antes de los doce primeros meses desde la firma del acta de la reunión de lanzamiento del proyecto.

El desarrollo de evolutivos a cargo de las posibles bolsas de horas se realizará también dentro de dicho periodo.

En caso de que el contrato no se hubiese ejecutado en su totalidad a la finalización de su plazo de ejecución por razones no imputables al adjudicatario, la Diputación de Cáceres podrá acordar la ampliación del mismo de forma justificada y en atención a las circunstancias concretas del contrato.

6. GARANTÍA



EX10. Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado Red de Municipios Sostenibles de Cáceres Cofinanciado en un 80% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Página 29 de 32



Se estable un periodo de garantía, conforme a ley, de los desarrollos realizados, de un año contado a partir de la firma del acta de conformidad por parte de la Diputación de Cáceres.

7. INICIO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control del trabajo desarrollado corresponderá al Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo de la Diputación de Cáceres y al Área de Innovación y Provincia Digital. Su misión principal será la de comprobar el buen desarrollo de los trabajos que deberá entregar la empresa adjudicataria y resolver las posibles dudas en la interpretación de las presentes especificaciones y que pudieran surgir durante el desarrollo de la asistencia técnica.

Cualquier variación o duda que pueda producirse deberá ser consultada y autorizada por el equipo del proyecto con la suficiente antelación que no dé lugar a ningún retraso en la prestación del servicio.

8. FORMACIÓN

Se deberá realizar una propuesta plan formativo, así como su planificación dentro del proyecto de implantación, garantizando el nivel suficiente de aprendizaje de los usuarios, de acuerdo a las necesidades de la organización.

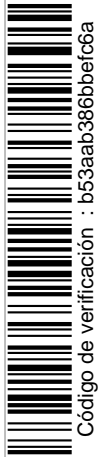
La empresa licitadora incluirá los siguientes tipos de formación:

- Formación en la plataforma a nivel de gestión.
- Formación en la plataforma a nivel de configuración.

Se valorará el número de acciones formativas, su contenido y duración indicados en la oferta.

Los planes propuestos deberán tener como mínimo la siguiente información:

- Duración: Definición de las sesiones y duración en horas de las mismas.
- Descripción: Explicación detallada de los objetivos y finalidades de la acción formativo.
- Formato: El formato de los cursos de formación será presencial. Será necesario que se disponga del material necesario para la presentación del curso y la realización de pruebas de conocimiento. Si las circunstancias así lo requirieran y a petición de la Diputación de Cáceres, los cursos podrían ser on-line.



- Requisitos: Conocimientos mínimos para la realización del curso.
- Estructura: Listado temas que se van a dar durante la formación.

Para ser tenidos en consideración, cada edición de formación -curso completo- tendrá las siguientes características:

- 10 horas de duración.
- 5 asistentes por curso
- La formación será eminentemente práctica, y se ofrecerá sobre el entorno real.
- Se facilitará documentación detallada a los asistentes.

9. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

Con el fin de poder comprobar el cumplimiento de las condiciones indicadas y poder valorar las ofertas presentadas, estas deberán incluir, como mínimo:

- Cronograma del proyecto.
- Precio de licitación (IVA excluido).
- Servicio de soporte, con indicación de horarios, perfiles de los técnicos asociados al mismo, herramienta de gestión, tiempos de respuesta, etc.
- Formación, con indicación de acciones formativas, perfiles, duración y número máximo de asistentes.
- Medidas de seguridad propuestas en el acceso a la información.

10. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir las obligaciones de información y publicidad establecidas en el Anexo XII, sección 2.2. del Reglamento UE N.º 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013 y, especialmente, las siguientes:

- *En los documentos de trabajo, así como en los informes y en cualquier tipo de soporte que se utilice en las actuaciones necesarias para el objeto del contrato, aparecerá de forma visible y destacada el emblema de la UE, haciendo referencia expresa a la Unión*



Código de verificación : b53aab386bbe6c6a

Europea y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

- *En toda difusión pública o referencia a las actuaciones previstas en el contrato, cualquiera que sea el medio elegido (folletos, carteles, etc.), se deberán incluir de modo destacado los siguientes elementos: emblema de la Unión Europea de conformidad con las normas gráficas establecidas, así como la referencia a la Unión Europea y al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, incluyendo el lema "Una manera de hacer Europa".*

En caso de ser adjudicatario, el licitador acepta ser incluido en la lista pública que se recoge en el artículo 115, apartado 2 del Reglamento (UE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 diciembre de 2013.

El material audiovisual, páginas web o aplicaciones móviles que se realice sobre los Programas o las operaciones cofinanciadas deberá reservar un espacio destinado para destacar la participación de la Unión Europea y el Fondo correspondiente, que contendrá la información requerida en la Guía "Breve manual recopilatorio de cuestiones de tipo práctico para los beneficiarios/as en materia de comunicación 2014-2020" incluida como documento adjunto a este pliego, además del lema.

Documento firmado electrónicamente



EX10. Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado Red de Municipios Sostenibles de Cáceres Cofinanciado en un 80% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Página 32 de 32