

***PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MAPA INTERACTIVO WEB/APP DE ENTIDADES SOCIALES PARA LA ASOCIACIÓN DE EMISORAS COMUNITARIAS Y MUNICIPALES DE ANDALUCIA (EMA-RTV)***

**E-I. DATOS INICIALES DEL PLIEGO**

**E-II. REQUISITOS TÉCNICOS DE CONTRATACIÓN**

**E-III. PRESTACIÓN DEL SERVICIO WEB/APP**

**E-IV. INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**E-V. ACTIVACIÓN Y PRESTACIÓN DE LA WEB/APP**

**E-VI. DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS**

**E-VII. MÓDULO DE ANALISIS, ESTADISTICAS DEL PORTAL**

**E-VIII. PROPIEDAD INTELECTUAL Y PROTECCION DEL SOFTWARE. MEJORAS Y ACTUALIZACIONES**

**E-IX. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN**

**E-X. MANTENIMIENTO DEL PORTAL Y CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO EN EL QUE SE ALOJARA EL REPOSITORIO WEB/APP DE LAS ENTIDADES SOCIALES**

**E-XI. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

**E-XII. SOPORTE Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO, EVOLUTIVO Y ADAPTATIVO**

**E-XIII. CALENDARIO DE EJECUCION DEL CONTRATO**

**E-XIIII. PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO**

## **E-I. DATOS INICIALES DEL PLIEGO**

Este documento establece todos los términos y condiciones necesarias para la creación e implantación del CMS de gestión, frontend y backend del mapa de entidades sociales y sus servicios entre la empresa adjudicataria y la entidad final operadora (EMA RTV).

## **E-II. REQUISITOS TÉCNICOS DE CONTRATACIÓN**

Necesidades mínimas para el suministro de un alojamiento unificado en que se encuentre el CMS, el portal web, apps en IOS y Android con capacidad mínima el contenido de 700 entidades de carácter social. El acceso tiene que ser universal y abierto en distintos idiomas.

La web y las aplicaciones deben incluir:

- a) “Middleware” Software no propietario debe permitir la ejecución equilibrada de todos sus elementos y la posibilidad de actualización en caliente sin demora, con acceso abierto para el usuario final. El operador dispondrá de la funcionalidad de publicación simultánea de todos los servicios presentes en el sistema, sin problemas de acceso para usuarios finales dentro del territorio europeo.
- b) El middleware en modalidad de CMS debe incluir las siguientes funcionalidades:
  - b.1 Gestión de entidades: permite crear, editar y eliminar entidades. Las entidades sociales pueden clasificarse y filtrarse según su ámbito de trabajo, como educación, salud, medio ambiente o derechos humanos.
  - b.2. Publicación de contenido audiovisual: permite publicar contenido audiovisual, como vídeos, audios o imágenes. El contenido audiovisual puede publicarse en uno o varios idiomas.
  - b.3. Filtrado de búsquedas: permite filtrar los resultados de búsquedas con el añadido o supresión de nuevos filtros mediante el CMS
- c) “CMS (Content Management System)”, Software que permita al Operador transferir a todos los dispositivos de los Usuarios Finales tanto los contenidos digitales con grado de accesibilidad universal para personas con diversidad funcional y analfabeta.

- d) El portal y apps tiene que tener la posibilidad de protección de contenido a terceros, con la única posibilidad de compartir mediante métodos embebidos y siempre asegurando que el dato no pueda ser extraído por método de descarga u otros métodos.
- e) El sistema tiene que tener la capacidad de subida, gestión y publicación de audio, video, texto y subtítulos con una capa CSS de programación intuitiva y fácil. La estructura de los datos debe permitir la descripción de recursos y servicios.
- f) El portal WEB y sus aplicativos (apps) deben tener la capacidad de búsqueda filtrada en que se deben incluir elementos como:

Asesoría jurídica, acogimiento, salud, bolsa de empleo, formación (clases de idioma), traducción, ayuda a la búsqueda de alquiler, alimentos, donaciones de material escolar, mediación cultural, investigación, guías, manuales, atención a víctimas de violencia sexual y de género, asistencia y asesoramiento psicológico, asistencia a mujeres víctimas, ocio, banco de tiempo, recursos de acogida residencial.

Para facilitar el filtrado de búsqueda externa por parte del usuario final, el contenido citado anteriormente debe estar organizado en categorías que se puedan seleccionar o no.

Los administradores y usuarios de gestión del CMS deben poder añadir o eliminar categorías sin que esto afecte a la parte pública de la web y a los aplicativos.

Además del filtrado habitual, el sistema debe permitir añadir categorías especiales de búsqueda, tanto interna como externa. Por ejemplo, se podría añadir una categoría de "Provincia" y, dentro de ella, valores selectivos como "Exclusivo Mujeres", "LGTBI", "Infancia/juventud" o "Diversidad funcional".

- g) El CDN debe tener la capacidad de redundancia necesaria para entregar contenidos de forma óptima y sin demoras. Para ello, debe disponer de un sistema de backup accesible y abierto que permita la migración de todo el contenido entre servicios de alojamiento compartido en la nube dentro de territorio europeo. Dichos datos deben estar protegidos por el Reglamento sobre la gobernanza de los datos dentro de la UE.

Además, el sistema en la nube debe tener redundancias de red que permitan al operador (EMA-RTV) ofrecer un funcionamiento óptimo y la entrega no demorada de la información solicitada tanto en entornos web como móviles. La optimización del Fronted y de su buffer debe ser predictiva y adaptativa, con escalado de recursos si fuera necesario. El CDN debe ser transparente y permitir la migración de contenidos.

- h) El hardware (HW) debe disponer del material necesario para la puesta en marcha y mantenimiento del portal de servicios. En el mismo se incluye el sistema de comunicaciones, el cableado, el router, el switch, el sistema de ventilación y el sistema de refrigeración. Todo ello con redundancia de elementos propios de un centro de datos. Este hardware debe residir y estar bajo la normativa europea (soberanía digital europea).
- i) El software (SW) del hosting debe poseer y contener las aplicaciones informáticas vitales que permitan dar los distintos servicios de accesibilidad universal. Este elemento debe cumplir con las Directrices de la WAI (Web Accessibility Initiative), que están dentro del Consorcio World Wide Web (W3C), que establece pautas y estándares internacionales para la accesibilidad web y las Directrices de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG).

Como segunda prioridad hay que tener en consideración la accesibilidad web para personas con problemas de alfabetización o analfabetismo para ello el software debe estar diseñado y presentar información de una manera que sea comprensible y accesible para aquellos que pueden tener dificultades con la lectura o la escritura.

El lenguaje debe ser claro y sencillo, evitando jerga y frases complejas. La información visual debe organizarse de manera clara y jerárquica, con encabezados, viñetas y párrafos cortos para facilitar la lectura y comprensión. Los iconos y elementos visuales deben ser intuitivos y transmitir información de manera efectiva, especialmente cuando la lectura de texto puede ser un desafío.

El añadido de elementos multimedia, como audio, imágenes y videos deben ser accesibles y que tengan descripciones alternativas. Es necesario apoyar todo el contenido con la utilización de audio o narración de toda la

información disponible para aquellos que prefieran escuchar la información en lugar de leerla.

En último lugar el software presente debe disponer de Apoyo Interactivo como herramientas de traducción, diccionarios en línea y funciones de resaltado de texto.

En cuanto a los enlaces de información adicional deben ser descriptivos que indiquen claramente a dónde llevarán, en lugar de enlaces genéricos o ambiguos.

El CMS debe poder habilitar la posibilidad de formularios con instrucciones claras y concisas, así como feedback y confirmaciones visuales. Este elemento es vital para ayudar al usuario a comprender que ha realizado correctamente una acción.

La clave es diseñar experiencias en línea que sean inclusivas y se adapten a una variedad de habilidades y niveles de alfabetización.

- j) El portal y apps dispondrá de un servicio técnico que permita cambios de configuración, monitorización e información al operador de cualquier incidencia detectada clasificada por niveles de seguridad y calidad de servicio.

Durante el periodo de la licitación, los servicios web/app y el software/servicios deben tener la posibilidad de compensar y corregir elementos presentes en el CMS de gestión (backend) mediante la modificación, nueva versión o nueva funcionalidad, upgrades, updates o cualquier otra mejora que actúe sobre el software, web y app de usuario final.

- k) El CMS y las apps deben tener un desarrollo único sin fórmulas de alquiler o patentes de uso. Los usuarios podrán acceder en abierto y sin registro previo a todo el mapa de servicios disponibles.

El FRONT-END debe ser accesible a través de la web para las distintas aplicaciones. El CMS dispondrá opcionalmente de una modalidad de registro para la personalización de contenido y un módulo de gestión integrado para usuarios. La autenticación estará permitida entre y a través de distintos

dispositivos. El modo de registro tendrá como mínimo el acceso por parte del usuario final mediante correo electrónico.

- l) “Dispositivos de los usuarios finales”: la fórmula de acceso permitirá al usuario final interactuar con el portal de servicios para entidades sociales mediante web con adaptación para los tres navegadores principales del mercado (Firefox, Chrome y Edge). En movilidad, se permitirá el acceso mediante app móviles nativas diseñadas para entornos iOS y Android. El ancho de banda será adaptativo, dependiendo del dispositivo final de consumo y priorizando los elementos de accesibilidad universal.
- m) El alojamiento del contenido y gestor CMS debe disponer de la posibilidad de migración de todos sus datos bajo procedimiento transparente y sin afectar al usuario final y a las apps derivadas. El proceso debe permitir exportar el xml y los metadatos correspondientes de cada elemento.
- n) El sistema de gestión de contenidos (CMS) debe disponer de compatibilidad con una variedad de tipos de archivos para garantizar la flexibilidad en la gestión del contenido. Como mínimo, debe cubrir los siguientes formatos:

Formatos de imágenes: JPEG, PNG, GIF, WebP

Videos: MP4

Documentos de texto: DOC, DOCX, PDF, TXT

Archivos de audio: MP3, WAV

Archivos comprimidos: ZIP, RAR

Archivos de hojas de cálculo: XLS, XLSX

Presentaciones: PPT, PPTX

Archivos de código fuente: HTML, CSS, JavaScript, etc.

Archivos de datos: CSV

### **E-III. PRESTACIÓN DEL SERVICIO WEB/APP**

La empresa adjudicataria prestará al operador (EMA-RTV) dentro de la oferta las siguientes funcionalidades y prestaciones sin costo adicional que mantengan todas las aplicaciones y servicios ofrecidos durante la vigencia del contrato:

- a) Mantenimiento integral, correctivo, adaptativo y evolutivo
- b) HW, SW, alojamiento y comunicaciones con Internet
- c) El desarrollo del entorno web y app, así como la integración del CMS, serán cedidos a la operadora EMA-RTV tras su fase de adaptación y desarrollo, sin coste de alquiler mensual ni anual. La tarifa mensual únicamente fuera de la primera fase de puesta en marcha cubrirá el alojamiento y la transferencia de datos ilimitada para el mantenimiento del servicio hasta la finalización de la licitación.
- d) Operación técnica integral del servicio que incluye la supervisión preventiva en coordinación con el responsable técnico de la entidad (EMA-RTV).
- e) Desarrollo y publicación coordinada de las Apps bajo marca EMA-RTV. Las Apps estarán basadas en la interfaz de usuario y la navegación personalizada. Existirán Apps para los siguientes dispositivos:
  - Web: Chrome, Safari, Firefox, MS Edge, Opera.
  - Aplicación nativa para móviles y funcional para sistemas operativos iOS (versión 9 o superior) y Android (5.0 o superior)
- f) Las Apps dispondrán de un buscador de contenidos filtrado que permita mostrar la información en un mapa interactivo. Las categorías se definirán previamente al inicio de la integración con la posibilidad de modificación dentro del CMS posteriormente.
- g) Los usuarios accederán al servicio libremente, sin necesidad de registro.
- h) La personalización total del FRONTEND (parte visible web y app) permitirá ver datos escalados y personalizados por el sistema de búsqueda mediante filtros.
- i) Los contenidos de texto tendrán la posibilidad de ser escuchados en el idioma original de lectura, con la posibilidad de ser modificados a otro de los idiomas disponibles.

j) El operador (EMA-RTV) podrá destacar y personalizar algunas de las entidades fuera del mapa de recursos con información destacada, como formación o anuncios personalizados de las entidades en función de la fecha de visita.

k) La empresa adjudicataria pondrá a disposición de EMA-RTV un gestor de analíticas donde podrá internamente las entidades y servicios consultados con un ranking gráfico, duración media de la visita, navegadores o entornos utilizados para visita. Todos estos datos serán totalmente anónimos y su tratamiento será a modo de mejora en las consultas. Para mejor análisis el CMS dispondrá de una pasarela con google analíticas para la exportación de los datos y los reportes mensuales de consumo.

El usuario tendrá la posibilidad de compartir contenido vinculado en sus redes sociales, pero sin posibilidad de descarga.

l) El periodo máximo de almacenamiento de los contenidos en el portal será de 1 año con renovación automática, previa notificación dos meses antes de la finalización del contrato. El usuario tendrá la posibilidad de cancelar o migrar el contenido. El Operador podrá extraer y archivar dichos contenidos en un repositorio externo. El sistema podrá permitir el alojamiento permanente bajo una nueva modalidad de contrato.

m) El servicio debe disponer de un NOC que prestará un servicio de soporte de 24x7.

n) El portal web y las apps dispondrá de herramientas de gestión que operará EMA-RTV de forma autónoma. El acceso a estas herramientas se realizará mediante distintos roles:

r.1. Editor, permite la gestión y subida de contenidos sin acceso administrativo.

r.2. Administrador, rol asignado a EMA-RTV que dispondrá de las siguientes funciones:

- Conocer las estadísticas

- Crear y cancelar nuevos editores.

- Personalización y acceso limitado área de estadísticas

- Personalización gráfica de contenidos del front-end de las distintas apps y portal web



- Todos los parámetros bajo el rol editor

ñ) El sistema de alojamiento debe ser transparente respecto al CDN, permitiendo la migración de los contenidos a otro CDN en cualquier momento sin afectar al frontal (acceso web), aplicaciones y usuarios registrados. El servicio debe disponer de la posibilidad de mostrar los menús y contenidos en castellano, inglés, francés y árabe.

o) El CMS debe tener la capacidad de publicar contenido diferenciando entre entidades y sedes, con un mínimo de 700 sedes. En cada una de ellas se aportará su propio catálogo de servicios, con filtrado selectivo.

p) La plataforma de contenidos debe de disponer de una API para poder desarrollar e integrar sistema de ingesta y desarrollo visual de datos estadísticos.

#### **E-IV. INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Una vez la empresa adjudicataria tenga la concesión del servicio se comenzará de manera coordinada la implementación e integración de todos los servicios del portal de servicios y la puesta en marcha de todas las aplicaciones o software necesario para la publicación final de contenidos y accesibilidad universal para los usuarios/visitantes.

La implantación e integración se realizará por la empresa adjudicataria bajo la coordinación del Operador.

Una vez la Plataforma este integrada y disponga del 25% del contenido pasará a un periodo de prueba (BETA) para su valoración. En esta fase se realizarán test de rendimiento por parte del operador y editores de la plataforma.

El calendario de ejecución técnica expresado en semanas (T=semanas) sería el siguiente:

PUNTO	TIEMPO
Formalización de los aspectos administrativos y técnicos de la licitación	T0
Apps publicadas y servicio operativo	T0 + 4
Servicio con acceso gratuito	T0 + 8
Servicio de publicación de contenidos	T0 + 10

## **E-V. ACTIVACIÓN Y PRESTACIÓN DE LA WEB/APP**

La empresa adjudicataria junto al operador tendrá que elaborar de manera coordinada la documentación referente a la aceptación de uso del usuario final en el que acepta, consiente y se compromete a respetar los siguientes puntos:

- La instalación de la aplicación para el acceso al servicio al portal de servicios de las entidades sociales incluirá la documentación y el reglamento de utilización de datos de terceros.
- Que durante la instalación o primera ejecución del Software o app se autorice la utilización de internet para la descarga de la aplicación.

La empresa adjudicataria prestará los servicios y alojamiento de todo el portal con la gestión compartida. El servicio prestado por la empresa adjudicataria se ajustará a la calidad y accesibilidad acordada.

## **E.VI. DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS**

La empresa adjudicataria dispondrá de una herramienta para el seguimiento y control de los Usuarios Finales respetando en todo momento los parámetros de privacidad con el fin de su reporte exclusivamente a EMA-RTV para datos estadísticos de uso anónimo. La información de esta herramienta estará a disposición del Operador para la comprobación periódica de la integridad de los datos.

El aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información del servicio, así como el sistema que lo procesan deben estar bajo la norma ISO27001:2013.

## **E-VII. MÓDULO DE ANALISIS, ESTADISTICAS DEL PORTAL**

Los usos estadísticos de comportamiento de consumo por parte de los usuarios deben estar disponible en un módulo específico dentro del hosting bajo un rol de administrador registrado. No serán nunca públicos y precisarán de acceso controlado.

El módulo de analítica de los datos debe reflejar y agrupar la siguiente información siempre en modalidad anónima:

- Análisis de visita
- Mapa de zona de los ítem mas visitados
- Zona menos visitas del portal y las apps
- Tiempo estimativo de uso y estancia en las apps/web

Todos estos datos deben tener la posibilidad de filtrado por fecha, servicio y otros datos significativos.

#### **E-VIII. PROPIEDAD INTELECTUAL Y PROTECCION DEL SOFTWARE. MEJORAS Y ACTUALIZACIONES**

La empresa adjudicataria declara que dispone de los derechos de creación necesarios sobre el software y las apps creadas para el portal, así como que no se encuentra incurso en ningún litigio o reclamación sobre derechos de uso, licencias, patentes, u otro tipo de propiedad intelectual sobre los mismos. La creación del CMS, portal web y apps después de la fase de desarrollo pasarán en modalidad de posesión exclusiva al operador (EMA-RTV), quien no tendrá cargo económico alguno por parte de la empresa adjudicataria.

El Operador, fuera del plazo de licitación, tendrá derecho a copiar, traducir, desmenuzar técnicamente, descompilar, recompilar y actualizar el software utilizado en su portal de servicios. Podrá, sin embargo, ampliar esta posibilidad a terceros si lo cree necesario.

En el caso de que la empresa adjudicataria lleve a cabo mejoras y desarrollos del software de la plataforma, bien directamente o bien por mejora o desarrollo del software que desarrolla, los mismos se integrarán en el portal del operador en el tiempo y forma que las partes acuerden previa autorización y planificación. Estos cambios deben de ser transparentes para el usuario final y sin perjuicio para el mismo.

#### **E-IX. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN**

La empresa adjudicataria asume y se responsabiliza frente al Operador del cumplimiento de las siguientes obligaciones:

1. Disponer y mantener durante toda la vigencia de esta licitación las actualización y corrección preventivas necesaria para mantener el portal y el ecosistema de app seguras y fuera de cualquier posibilidad de ataque informático.
2. Prestar el Servicio Técnico de la plataforma con la diligencia y la calidad mínima necesaria.
3. Emplear personal debidamente cualificado para la prestación del Servicio de soporte, y mantener indemne al Operador de toda responsabilidad laboral, civil o penal respecto del personal de la empresa adjudicataria, que pudiera traer causa de la prestación del servicio objeto de la presente Licitación.

#### **E-X. MANTENIMIENTO DEL PORTAL Y CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO EN EL QUE SE ALOJARA EL REPOSITORIO WEB/APP DE LAS ENTIDADES SOCIALES**

- a) La empresa adjudicataria tiene que acreditar y cumplimentar la normativa legal vigente de la Unión Europea en materia de protección de datos de carácter personal (RGPD), avisos legales, políticas de cookies y la protección del consumidor.
- b) El sistema no dispondrá de límites de usuarios simultáneos conectados concurrentemente en el sistema.
- c) El portal, CMS y app tendrá la capacidad mínima de alojamiento de datos para 120 sedes y capacidad informática de 200 GB.
- d) El hosting (alojamiento) no compartido debe disponer de un sistema de borrado individual o masivo por necesidad de liberación de espacio por parte de EMA-RTV.
- e) El tráfico de transferencia de datos mensual mínimo garantizado será de 500 GB.

#### **E-XI. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

- a) La empresa adjudicataria debe garantizar el servicio ininterrumpido de toda la infraestructura, transferencia y perfecto funcionamiento de todas las aplicaciones disponibles para el usuario final.
- b) El servicio debe tener la infraestructura de hardware necesaria para dar un servicio de 365 días al año las 24 horas del día con una disponibilidad del 99.99%
- c) El contratista realizara todo lo necesario para garantizar el servicio aplicando todas las redundancias en hardware y sistemas de balanceo de redes.
- d) El sistema deberá de tener copias de seguridad diarias progresivas y un repositorio de copia completo a la semana que permita salvaguardar los datos de daños, pérdidas y deterioros del contenido alojado en la plataforma.

e) Las incidencias que puedan aparecer durante la licitación tendrán tres estados y estarán clasificadas en niveles:

- Críticas: Se refieren a la caída total o parcial del sistema.
- Graves: Cuando afecta a determinadas partes sin poner en peligro el funcionamiento general y no implica caída global del portal y aplicaciones móviles.
- Leves: Aquellas que impiden el funcionamiento de algunas partes del portal, pero no impide el funcionamiento global del servicio.

Los niveles de incidencia tendrán dos tiempos de atención:

- Tiempo de respuesta: Tiempo que transcurre desde que EMA-RTV comunica a la empresa adjudicataria el error y el tiempo que transcurre hasta que el contratista se pone a trabajar en el problema.
- Tiempo de resolución: Tiempo que transcurre desde que EMA-RTV comunica la existencia y el tiempo en que la incidencia queda resuelta.

f) Los tiempos mínimos y máximos por tipología de la incidencia serán los siguientes:

- Incidencias Críticas:  
Tiempo de respuesta: Máximo 1 horas  
Tiempo de resolución: Máximo 4 horas
- Incidencias Graves:  
Tiempo de respuesta: Máximo 1 horas  
Tiempo de resolución: Máximo 6 horas
- Incidencias Leves:  
Tiempo de respuesta: Máximo 3 horas  
Tiempo de resolución: Máximo 24 horas

g) El sistema de alojamiento (hosting) de manera preventiva debe disponer de tareas de mantenimiento parcial o total para el buen funcionamiento de los sistemas.

Este tipo de mantenimiento tiene que ser comunicados a EMA-RTV y exclusivamente bajo autorización previa será efectuado. El día y hora serán acordados previamente.

Todos los reportes de incidencias, mantenimientos y mejoras deben de ser registrados en un módulo de información con sistema notificación vía mail automatizado con envío diario al máximo responsable técnico de EMA-RTV (Operador de la plataforma).

## **E-XII. SOPORTE Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO, EVOLUTIVO Y ADAPTATIVO**

La empresa adjudicataria dispondrá de los medios necesarios para el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo del portal para garantizar el funcionamiento sin interrupciones.

El mantenimiento se completará con el análisis del rendimiento y las adaptaciones necesarias de las apps para los usuarios finales que la industria afronte en los sistemas de consumo.

El mantenimiento será en cada caso de dos tipos.

- Adaptativo: que afrontara las modificaciones necesarias para las apps suministradas con las variaciones necesarias para los entornos ofrecidos por portal de servicios de entidades sociales.
- Correctivo: todos los cambios necesarios para corregir bugs o errores en la programación de los distintos módulos y elementos del sistema del portal y su app vinculadas.

La empresa adjudicataria mantendrá todo el ecosistema digital de la plataforma actualizado para permitir el funcionamiento del portal web con su mapa interactivo y las apps vinculadas de accesibilidad universal para usuario en movilidad.

El contratista deberá dar un servicio back office 24x5x365 de soporte técnico especializado para la resolución de las incidencias a través de mail o teléfono.

Este servicio registrará todas las incidencias y estará en coordinación directa con el responsable técnico del portal de servicios.

### **E-XIII. CALENDARIO DE EJECUCION DEL CONTRATO**

La construcción y operatividad de la plataforma de contenidos temáticos deberá estar operativa al 100% el 30 de septiembre de 2024. El periodo de presentación de propuestas será de 15 días naturales tal como refleja el pliego administrativo, finalizando el **4 de julio de 2024 a las 23:59**. La formalización del contrato tras pasar el periodo de presentación de propuestas y de la evaluación de las mismas será **el 11 de julio de 2024**.

### **E-XIIIV. PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO**

Pasada la fecha de finalización del contrato y tras la negativa de renovación por parte de la empresa adjudicataria debe presentar:

- Un plan de devolución del servicio con información detallada de los mecanismos del portal y los recursos necesarios por la empresa para poder realizar la migración y exportación de todos los servicios vinculados. Los datos de migración deben incluir todo el material añadido desde la puesta en marcha junto a los metadatos asociados, datos estadísticos y los datos relacionados con los usuarios del sistema y sus historiales de uso.
- El plazo máximo de la devolución no podrá ser superior a 2 meses.
- La devolución se debe realizar sin costo adicional para el operador (EMA-RTV).
- La formalización y finalización del plan de devolución acabara con un certificado por la empresa adjudicataria en el que se garantiza la destrucción o entrega de todos los ficheros y datos que tenga el contratista respecto al portal de servicios incluidos los datos de carácter personal para su posterior destrucción y tratamiento bajo el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

Sevilla, 20 de junio de 2024.