

Proyecto código PTC23/00002

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y MEJORAS DE LAS WEBS Y SERVICIOS DE LA PLATAFORMA DE BIOMODELOS Y BIOBANCOS DEL INSTITUTO DE SALUD CARLOS III, QUE COORDINA LA DRA. ELENA GARRETA DESDE LA FUNDACIÓ INSTITUT DE BIOENGINYERIA DE CATALUNYA**

**Exp. 06/2026**

Proyecto código PTC23/00002

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es el establecimiento de las prescripciones técnicas que rigen en el procedimiento de contratación destinado a garantizar el mantenimiento, actualización y mejora de las webs y servicios digitales de la Plataforma ISCIII de Biomodelos y Biobancos, en adelante la Plataforma, mediante tres bloques de trabajo:

- Mejora y mantenimiento de la web principal de la Plataforma.
- Mantenimiento y actualización de la web de las Jornadas Plataformas ISCIII.
- Servicios de diseño gráfico y producción audiovisual para la Plataforma.

La prestación del servicio comprenderá el desarrollo de las prescripciones técnicas descritas en el apartado 4 del presente documento.

Esta contratación se enmarca en la ayuda PTC23/00002, financiada por el Instituto de Salud Carlos III (ISCIII) y cofinanciada por la Unión Europea.

## 2. LUGAR DE ENTREGA

*Fundació Institut de Bioenginyeria de Catalunya*  
C/ Baldiri Reixac, 15-21  
Planta 3 – Lab P3A1008028 Barcelona

## 3. PARTES Y DESARROLLO DEL SERVICIO

El contrato se desarrollará en coordinación con la Dra. Elena Garreta, responsable de la Plataforma, y con la Fundació Institut de Bioenginyeria de Catalunya como entidad coordinadora.

Los trabajos incluirán mantenimiento técnico, actualizaciones, mejoras funcionales, producción audiovisual y diseño gráfico, conforme a las especificaciones técnicas que se detallan en el siguiente apartado.

## 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO. ENTREGABLES Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS

A continuación, se detallan los entregables y la descripción de los servicios incluidos:

### 4.1. Bloque 1: Mejora y mantenimiento web Plataforma ISCIII Biomodelos y Biobancos

#### 4.1.1 Mantenimiento técnico y funcional

- Mantenimiento y actualización periódica de la web en sus versiones en español e inglés.

Proyecto código PTC23/00002

- Actualización de plugins y temas, incluyendo las licencias premium utilizadas (Elementor, etc.).
- Revisión de compatibilidad con nuevas versiones de WordPress y PHP.
- Monitorización y aplicación de medidas de seguridad (backups, escaneo de malware, protección de acceso, etc.).
- Optimización continua del rendimiento y tiempos de carga.
- Renovación anual del hosting y dominio.
- Implantación y mantenimiento de un asistente de Inteligencia Artificial integrado en el panel de administración de WordPress (no visible al público), destinado a apoyar la gestión editorial de contenidos, garantizando en todo caso la supervisión y validación humana previa a su publicación.
- Registro y control de las acciones realizadas mediante el asistente IA, con sistema de gestión de accesos por roles y garantías de seguridad que impidan el uso externo de datos sensibles para entrenamiento o almacenamiento no autorizado.
- Cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y seguridad de la información.

#### **4.1.2. Desarrollo y mejora de funcionalidades existentes**

- Revisión y mejora de la accesibilidad y navegación.
- Revisión y mantenimiento del mapa interactivo de Hubs y de las páginas individuales por unidad.
- Optimización responsive para móviles y tablets.
- Mejora de la usabilidad para públicos no técnicos.
- Integración del asistente IA para la creación, edición y optimización de contenidos institucionales, incluyendo generación de borradores, resúmenes, adaptación de tono (institucional/divulgativo), traducción español ↔ inglés y optimización básica SEO y de accesibilidad, siempre en modo borrador y bajo control editorial.

#### **4.1.3. Nuevas funcionalidades a implementar**

- Sección de formación: espacio web para difundir la oferta formativa de las distintas unidades y Hubs, con posibilidad de filtrar por tipo de curso, ámbito temático, fecha, etc. (no incluye formación online, ya disponible en intranet).

Proyecto código PTC23/00002

- Espacio de participación ciudadana: foro o sistema de interacción estructurado para recoger preguntas, propuestas o comentarios de la ciudadanía. Debe incluir sistema de moderación y control de spam.
- Buscador transversal de servicios: permitir la búsqueda de servicios ofertados por todas las unidades, con filtros por tipo de servicio, ubicación, especialización temática, etc.
- Vista alternativa tipo catálogo navegable: fichas visuales (estilo tarjeta) de las unidades, accesibles mediante galería, como complemento al mapa actual.
- Catálogo dinámico descargable: sistema para generar automáticamente un catálogo PDF (español/inglés) con las unidades, contactos, líneas de trabajo y servicios, exportado desde la web.
- Casos de uso o buenas prácticas: espacio en cada unidad para destacar colaboraciones relevantes, proyectos o aplicaciones concretas de sus servicios.
- Acceso directo a la intranet (BackOffice/WorkSpace): habilitación de un acceso visible y seguro desde la web pública a la intranet de la Plataforma.
- Implementación de automatizaciones inteligentes vinculadas a formularios web, que permitan:
  - o Envío automático de correos electrónicos de confirmación de inscripción o solicitud.
  - o Respuestas automáticas personalizadas según tipología de usuario.
  - o Generación de avisos automáticos al equipo gestor.
  - o Exportación de datos en formatos estándar (Excel/CSV).
- Integración opcional de sistemas de mensajería instantánea para confirmaciones automáticas y recordatorios de eventos o jornadas, cuando proceda.
- Implantación de un chatbot basado en Inteligencia Artificial para usuarios, entrenado exclusivamente con contenidos públicos autorizados de la web, con capacidad de respuesta en lenguaje natural, funcionamiento multilingüe (ES/EN), orientación hacia formularios específicos y escalado de consultas complejas a través del correo electrónico institucional.

#### **4.2. Bloque 2: Mantenimiento anual y actualización web Jornadas Plataformas ISCIII**

- Adaptación anual de la web de las Jornadas (2026 y posible prórroga 2027), incluyendo cambios de sede, fechas y cualquier modificación necesaria en el formulario de inscripción u otros contenidos relacionados.

Proyecto código PTC23/00002

- Mantenimiento y actualización de plugins y temas premium.
- Seguridad, optimización y renovación hosting y dominio.
- Mantenimiento preventivo y correctivo durante 2026, con prórroga posible 2027.

#### **4.3. Bloque 3: Diseño gráfico y producción audiovisual**

- Producción de 6 video cápsulas en español e inglés para difusión. Duración aproximada de 2-3 minutos por cápsula.
- Diseño gráfico skyline para Jornadas 2026 (posible prórroga 2027).
- Maquetación profesional de documentos oficiales o divulgativos. Hasta 5 documentos anuales.
- Entregables: vídeos en formatos editables y finales, archivos gráficos, documentos maquetados.

#### **5. EMBALAJE Y TRANSPORTE**

No requiere

#### **6. CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN**

##### **Bloque 1: Mejora y mantenimiento web Plataforma ISCIII Biomodelos y Biobancos**

Las actuaciones de desarrollo e implantación deberán quedar operativas como máximo hasta el 30 de septiembre de 2026, contando desde la formalización del contrato, sin perjuicio de ajustes menores o evolutivos posteriores dentro del periodo de mantenimiento.

La evolución, mantenimiento y soporte del sistema implantado se prestará de forma continuada durante toda la vigencia del contrato, incluyendo ajustes técnicos, optimización de funcionalidades y adecuación a nuevas versiones tecnológicas.

Se prevé la posibilidad de prórroga hasta el 30 de junio de 2027, en cuyo caso se mantendrán las mismas condiciones de mantenimiento, soporte y actualización evolutiva.

Se proporcionará una sesión de formación introductoria online de aproximadamente 2 horas al personal de la Plataforma, orientada a la gestión de contenidos y al uso de las nuevas funcionalidades implementadas.

## **Bloque 2: Mantenimiento anual y actualización web Jornadas Plataformas ISCIII**

El adjudicatario garantizará la adaptación anual de contenidos y el mantenimiento técnico de la web de las Jornadas durante el periodo correspondiente, asegurando su plena operatividad antes, durante y después de la celebración del evento.

El servicio incluirá actualizaciones técnicas, soporte ante incidencias, optimización de rendimiento y mantenimiento de la seguridad durante toda la vigencia del contrato, así como en su caso durante el periodo de prórroga hasta 2027.

## **Bloque 3: Diseño gráfico y producción audiovisual**

Las prestaciones relativas a producción audiovisual y diseño gráfico se ejecutarán conforme a la planificación acordada con la coordinación de la Plataforma, garantizando la entrega en los plazos establecidos y en los formatos editables y finales previstos en el pliego.

En caso de prórroga hasta 2027, podrán realizarse actualizaciones, adaptaciones o nuevas piezas dentro del alcance previsto en el contrato.

## **8. GARANTÍA MÍNIMA Y SERVICIO TÉCNICO POSTVENTA**

La empresa adjudicataria garantizará la correcta ejecución de todas las prestaciones descritas en el presente pliego, incluyendo la aportación de los medios humanos, técnicos y materiales necesarios para su adecuada implantación, funcionamiento y mantenimiento durante toda la vigencia del contrato.

Una vez finalizada la fase de desarrollo e implementación inicial y verificada la correcta puesta en funcionamiento de las soluciones implantadas, el contrato entrará en su fase de mantenimiento, soporte y evolución continua.

Durante dicha fase, la empresa adjudicataria quedará obligada a garantizar, como mínimo, las siguientes prestaciones:

### **• Bloque 1: Web principal Plataforma ISCIII Biomodelos y Biobancos**

- Mantener plenamente operativos y actualizados los sistemas de gestión de contenidos, búsqueda, visualización e infraestructura tecnológica de la web.
- Garantizar la continuidad del servicio, la seguridad de la información y la optimización permanente del rendimiento.

Proyecto código PTC23/00002

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo, incluyendo actualizaciones técnicas, revisión de compatibilidades y refuerzo de medidas de seguridad.
- Proporcionar soporte técnico ante incidencias, asegurando tiempos de respuesta acordes con lo establecido en los criterios de adjudicación.
- Asegurar la correcta operatividad de las funcionalidades implementadas, incluidas las relativas a automatización y herramientas de apoyo basadas en Inteligencia Artificial, en su caso.

• **Bloque 2: Web Jornadas Plataformas ISCIII**

- Realizar las adaptaciones anuales necesarias derivadas de cambios de sede, fechas, formularios, programa u otros contenidos vinculados a la organización de las Jornadas.
- Mantener actualizados plugins, temas, medidas de seguridad, hosting y dominio.
- Garantizar soporte técnico preventivo y correctivo durante todo el periodo de actividad de la web de las Jornadas.
- Asegurar la estabilidad y disponibilidad del sitio en los periodos de mayor tráfico.

• **Bloque 3: Diseño gráfico y producción audiovisual**

- Entregar los materiales audiovisuales y gráficos en los formatos editables y finales acordados, en español e inglés cuando proceda.
- Garantizar la calidad técnica, coherencia institucional y corrección formal de los productos entregados.
- Atender solicitudes de ajustes o modificaciones puntuales dentro del alcance contratado durante el periodo de ejecución.

En todos los bloques, la empresa deberá ofrecer un periodo mínimo de garantía de 12 meses a partir de la recepción satisfactoria de cada uno de ellos. Durante dicho periodo, se comprometerá a prestar un servicio de atención técnica postventa continuada, así como el soporte necesario para garantizar el correcto y continuo funcionamiento de los servicios objeto del contrato.

Barcelona, a fecha de firma electrónica.

**Dra. Elena Garreta Bahima**

Coordinadora de la Plataforma de Biomodelos y Biobancos del Instituto de Salud Carlos III.