

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SITIO WEB Y EL GESTOR DE BIBLIOTECA DE LA ASOCIACIÓN CENTRO DE INVESTIGACIÓN COOPERATIVA EN NANOCIENCIAS-CIC nanoGUNE, ASÍ COMO LOS SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO EVOLUTIVO DE LOS MISMOS

I. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación lo constituye la contratación de los **servicios de mantenimiento y soporte del sitio web -que incluye la microsite de Servicios Externos y la Intranet- y del gestor de biblioteca** de la ASOCIACIÓN CENTRO DE INVESTIGACIÓN COOPERATIVA EN NANOCIENCIAS-CIC nanoGUNE, así como el **diseño y desarrollo evolutivo de los mismos**, con arreglo a lo dispuesto en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En concreto, el objeto del contrato consistirá en:

- Mantenimiento del entorno tecnológico de la máquina virtual que hospeda la web y el gestor de biblioteca.
- Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo obligatorio del sitio web y del gestor de biblioteca.
- Soporte técnico.
- Analítica, informes y posicionamiento.
- Manual de estilo y uso.
- Formación.
- Uso y gestión de cookies.
- Desarrollos evolutivos opcionales (en base a la tarifa/hora ofertada).

En este sentido, la empresa contratista responderá ante el Área de Comunicación de nanoGUNE durante todo el periodo del contrato y estará coordinada con el Departamento de Sistemas y CAU de nanoGUNE. Además, nanoGUNE cuenta con varios proveedores de programas de gestión con los que el sitio web y el gestor de biblioteca se “comunica”, por lo que la adjudicataria del contrato deberá trabajar conjuntamente con dichos proveedores para solventar cualquier problema técnico que pudiera surgir en las integraciones en curso, así como para llevar a cabo nuevas conexiones e integraciones necesarias.

Por último, se hace constar que nanoGUNE es la única titular, con carácter exclusivo, para todo el ámbito territorial mundial y por su duración máxima, de la totalidad de los derechos de contenido patrimonial de la Propiedad Intelectual que recaen sobre el referido sitio web y gestor de biblioteca (incluido el software necesario para su funcionamiento o modificación) en su versión actual, resultando en consecuencia que ostenta derechos suficientes sobre dichos elementos para llevar a cabo y/o contratar con terceros los trabajos y servicios objeto de la presente licitación.

2. ALCANCE DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

Las especificaciones descritas a continuación no pretenden ser una relación exhaustiva ni restrictiva de los servicios contratados, sino las líneas generales demandadas por nanoGUNE. Corresponderá al licitador especificar en su propuesta el alcance del servicio a prestar, la definición del plan de trabajo y la propuesta de formas de trabajo (metodología) incluyendo las justificaciones que apoyen sus propuestas. Cualquier elemento añadido que el licitador considere oportuno deberá estar incluido y especificado en la oferta presentada siempre y cuando no contravenga lo establecido en el pliego.

2.1. Mantenimiento del entorno tecnológico de las máquinas virtuales que hospedan la web y el gestor de biblioteca

La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento del entorno tecnológico de la máquina virtual en la que se aloja el sitio web —incluyendo la microsite de Servicios Externos y la Intranet— y el gestor de biblioteca. Este servicio comprenderá, como mínimo, las siguientes tareas:

- Actualizaciones de seguridad y aplicación de parches críticos del sistema operativo (Ubuntu 24.04 LTS), servidor web, bases de datos, intérprete de PHP y demás componentes necesarios para el funcionamiento del sitio web y del gestor de biblioteca.
- Actualizaciones a nuevas versiones de los componentes del entorno tecnológico cuando las versiones instaladas alcancen su fin de vida útil o queden sin soporte oficial. La adjudicataria deberá:
 - Identificar fechas EOL.
 - Planificar las actualizaciones.
 - Ejecutarlas coordinándose con el departamento de Sistemas y CAU de nanoGUNE.
- Gestión y renovación de certificados SSL, y verificación de su correcto funcionamiento.

- Revisión y hardening del servidor anualmente.
- Asistencia técnica en coordinación con Sistemas y CAU para resolver incidencias relacionadas con la máquina virtual o con los servicios de base.

2.2. Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo obligatorio del sitio web y del gestor de biblioteca

La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo obligatorio del sitio web y del gestor de biblioteca, así como los complementos que se desarrollen posteriormente.

Este mantenimiento comprenderá todas las tareas encaminadas a garantizar el buen funcionamiento, la seguridad informática y la continuidad operativa del sitio web y del gestor de biblioteca. Como mínimo incluirá:

- **Actualizaciones de seguridad** del CMS y demás softwares utilizados.
- **Actualizaciones necesarias para garantizar la compatibilidad** y correcto visionado en navegadores y dispositivos.
- **Monitorización** periódica del sitio web.
- **Implementación de sistemas técnicos** que garanticen el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables, conforme a la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. (en adelante, LSSI), especialmente en lo relativo al uso de cookies y tecnologías similares, y siguiendo las directrices de la Agencia Española de Protección de Datos.
- **Actualizaciones necesarias para garantizar los niveles de accesibilidad AA (WAI)**
- Actualizaciones por fin de soporte (mantenimiento evolutivo obligatorio): Actualizaciones o migraciones a nuevas versiones del CMS, plugins, temas, frameworks y cualquier otro software necesario para el funcionamiento del sitio web cuando las versiones instaladas alcancen su fin de vida útil (EOL) o pierden soporte oficial por parte del proveedor.

Estas actualizaciones deberán ser previstas a partir del inventario actual y estarán incluidas en el precio del contrato.

La adjudicataria deberá:

- Identificar fechas de fin de soporte (EOL)
- Notificar a nanoGUNE con antelación suficiente.
- Proponer un plan de actualización o migración a versiones soportadas.
- Ejecutar las actualizaciones, pruebas de compatibilidad y verificación de ausencia de errores en un entorno de preproducción antes del despliegue. El entorno de preproducción podrá ser facilitado por nanoGUNE.
- Garantizar la compatibilidad, estabilidad y correcto funcionamiento tras las actualizaciones.

En consecuencia, la adjudicataria asumirá la responsabilidad total sobre Ubuntu 24.04 LTS, incluyendo la actualización de paquetes y la seguridad del servidor Apache y el CMS Drupal.

2.3. Soporte técnico

La empresa adjudicataria deberá proporcionar soporte técnico para resolver dudas e incidencias, y garantizar el correcto funcionamiento del sitio web y del gestor de biblioteca.

El soporte deberá comprender, como mínimo, las siguientes tareas:

a) Resolución de incidencias funcionales y operativas

- Fallos en la navegación o acceso a contenidos.
- Errores en formularios, búsquedas internas, listados, filtros u otras funcionalidades existentes o desarrolladas durante el periodo de vigencia del contrato.
- Problemas en la visualización de contenidos.
- Gestión y resolución de errores derivados de actualizaciones automáticas o manuales.

b) Soporte a editores y usuarios internos

- Asistencia al equipo de comunicación o administración de contenidos ante dudas o incidencias en el gestor de contenidos (CMS).
- Resolución de problemas vinculados a permisos, roles o gestión de usuarios.
- Ayuda en tareas de publicación, estructura de menús, taxonomías, carga de archivos, etc.

c) Supervisión y resolución de incidencias de rendimiento

- Atención a alertas por tiempos de carga anómalos.
- Análisis de picos de tráfico o saturación de recursos.
- Identificación de cuellos de botella y aplicación de correcciones tempranas.
- Monitorización de logs ante comportamientos inusuales o eventos repetitivos.

d) Seguimiento y resolución de incidencias de seguridad

- Atención inmediata ante intentos de intrusión, registros sospechosos o alertas del CMS o plugins de seguridad.
- Identificación y aislamiento de archivos o procesos maliciosos.
- Aplicación de medidas de mitigación en coordinación con el departamento de Sistemas y CAU de nanoGUNE.

e) Integraciones y servicios externos

Soporte a incidencias relacionadas con:

- Servicios de autenticación.
- APIs o integraciones.
- Formularios que envían datos a servicios externos.
- Sistemas de analítica web.

f) Atención a incidencias urgentes y recuperación del servicio

En caso de caída del servicio, hackeo o problemas graves de funcionamiento:

- Respuesta prioritaria.
- Diagnóstico inmediato.

En coordinación con el departamento de Sistemas y CAU:

- Acciones de mitigación hasta la resolución definitiva.
- Recuperación del sitio web o del gestor de biblioteca ante caída total o parcial del servicio.
- Restauración desde copia de seguridad cuando sea necesario.
- Asistencia técnica ante fallos de base de datos o del servidor web.

g) Comunicación y trazabilidad

- Ofrecer un canal formal de comunicación de incidencias (ticketing o equivalente).
- Registrar todas las acciones realizadas, indicando fecha, descripción de la incidencia, causa detectada y resolución aplicada.
- Notificar a nanoGUNE cualquier incidencia crítica, medida aplicada o riesgo detectado.

2.4. Analítica, informes y posicionamiento

La adjudicataria deberá analizar el comportamiento e impacto del sitio web y del gestor de biblioteca mediante el estudio de analíticas web, lo que incluirá:

- Informes periódicos (al menos trimestrales).
- Recomendaciones para la mejora continua del sitio web.
- Propuesta de buenas prácticas basadas en datos.

NanoGUNE pondrá a disposición de la adjudicataria la información de seguimiento SEO y estadísticas web de los 5 años precedentes.

La adjudicataria deberá:

- Definir el análisis del posicionamiento actual.
- Establecer la metodología de seguimiento.
- Elaborar la estrategia de posicionamiento para el periodo del contrato.

2.5. Manual de estilo y uso

La empresa adjudicataria deberá mantener actualizado el Manual de estilo y uso del sitio web y el del gestor de biblioteca en inglés.

El manual deberá incorporar los cambios derivados:

- del mantenimiento preventivo y correctivo,
- del mantenimiento evolutivo obligatorio,
- y, cuando proceda, de los desarrollos evolutivos opcionales ejecutados.

2.6. Formación

Durante el periodo de ejecución del contrato, nanoGUNE puede tener la necesidad de que se forme a nuevo personal o se ofrezca formación sobre nuevas funcionalidades derivadas del mantenimiento o del desarrollo

evolutivo. En estos casos la adjudicataria deberá impartir sesiones de formación al personal de nanoGUNE. El contrato deberá cubrir al menos una formación de hora y media al año.

La formación será presencial y se impartirá en inglés en función de los asistentes y necesidades de cada sesión.

2.7. Uso y gestión de cookies

La empresa adjudicataria deberá garantizar que el sitio web objeto del contrato cumple todos los requisitos de la LSSI y las directrices de la Agencia Española de Protección de Datos en relación con el uso de cookies.

A estos efectos, la adjudicataria deberá:

- Mantener y, en su caso, configurar el gestor de consentimiento de cookies actualmente implementado (Cookiepro Starter).
- Alternativamente, suministrar, implementar y poner en marcha un nuevo gestor de consentimientos si fuera necesario.

La actuación incluirá, como mínimo:

- Instalación del plugin y software correspondiente.
- Análisis y categorización de las cookies utilizadas.
- Adaptación de textos en los distintos idiomas.
- Verificación del correcto funcionamiento técnico.
- Resolución de no conformidades detectadas.

La adjudicataria asumirá igualmente el **mantenimiento anual** del gestor de consentimiento durante toda la vigencia del contrato.

2.8. Desarrollos evolutivos opcionales

Se consideran desarrollos evolutivos opcionales -y por tanto sujetos al precio/hora- aquellas actuaciones que suponen la incorporación de nuevas funcionalidades o elementos no necesarios para garantizar la seguridad, mantenimiento o continuidad del servicio.

Entre otros, se incluyen:

- Nuevas funcionalidades del sitio web o del gestor de biblioteca.
- Creación de nuevas secciones o micrositos.
- Desarrollo de nuevas aplicaciones o herramientas.
- Creación de recursos gráficos (banners, ilustraciones, etc.)

La empresa adjudicataria podrá proponer estos desarrollos de forma proactiva o ejecutarlos a solicitud de nanoGUNE.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Para facilitar el mantenimiento del sitio web y del gestor de biblioteca se pondrán a disposición de la adjudicataria la Guía de usuario con las especificaciones funcionales del sistema (EFS) y la documentación sobre el diseño técnico (DDT).

Esto no obstante, recogemos a continuación algunas especificaciones orientativas:

3.1. Tecnología

La página web y el gestor de biblioteca están alojados en una máquina virtual en un servidor de nanoGUNE. El entorno se basa en Ubuntu 24.04 LTS (Noble Numbat). La adjudicataria será responsable integral de la administración, securización y actualización de dicho sistema operativo durante toda la vigencia del contrato, garantizando la aplicación de parches de seguridad del kernel y de los servicios asociados (Apache, MySQL/MariaDB, PHP, etc).

Dado que Ubuntu 24.04 LTS tiene soporte estándar hasta abril de 2029, la adjudicataria deberá asegurar que el stack tecnológico del CMS (Drupal/Symfony) se mantenga alineado con las actualizaciones del sistema operativo. La adjudicataria deberá también actualizar el sistema operativo a nuevas versiones si este queda sin soporte durante la vigencia del contrato.

NanoGUNE proporcionará la conectividad necesaria y la infraestructura física o virtual para el alojamiento y realización de las copias de seguridad.

El sitio web actual, incluida la Intranet, está desarrollado usando el sistema de gestión de contenidos (CMS) Drupal 10.5 que está basado en el lenguaje de programación PHP, sobre un servidor Apache que está alojado en un servidor web de nanoGUNE. La base de datos es una base de datos relacional MariaDB. Por lo tanto, el desarrollo del portal está basado en la utilización de PHP para la generación de páginas dinámicas que completen su contenido mediante consultas a la base de datos albergada en MySQL. Las páginas generadas son servidas por Apache.

El gestor de biblioteca está desarrollado en un entorno LAMP (Linux, apache, mysql, php) y desarrollado con el Framework Symfony en su versión 4. Este desarrollo se aloja en un servidor de nanoGUNE y se accede a él mediante el subdominio “library.nanogune.eu”, bajo protocolo seguro (HTTPS) y bajo el certificado de seguridad Wildcard.

Actualizaciones iniciales por fin de soporte

- La subversión actual de Drupal (10.3) ha finalizado su soporte oficial de seguridad en junio de 2025, por lo que la actualización a Drupal 10.6 o Drupal 11 deberá ser acometida como tarea de mantenimiento inicial.
- Symfony 4 también ha finalizado su soporte oficial será necesaria una actualización de versión a Symfony 6.4 o 7.4 para mitigar vulnerabilidades.
- Actualización de PHP a versión 8.4 o 8.5 para evitar riesgos sistémicos de seguridad.

Resumen de alineamiento técnico

Producto	Versión implantada	Versión objetivo a fecha de publicación del pliego
Drupal	10.5	10.6 (LTS hasta finales de 2026) o 11.x
Symfony	6.4	7.4 (LTS hasta noviembre de 2029)
PHP	8.3	8.4 (Mantenimiento activo hasta 2028) 8.5 (Mantenimiento activo hasta 2029)
MariaDB	10.11	8.0+
Sistema Operativo	Ubuntu 24.04	Ubuntu 24.04 LTS (Mantener parches de seguridad)

3.2. Lenguaje de los documentos

Los lenguajes y tecnologías usados como base de toda la página web y gestor de biblioteca son HTML, CSS y Javascript.

3.3. Módulos del sitio web, incluyendo la microsite de Servicios Externos y la Intranet.

El sistema de gestión de contenidos de la web tiene instalados **módulos adicionales de la comunidad** de Drupal así como **módulos desarrollados a medida** para ajustar sus funcionalidades a las necesidades de nanoGUNE.

De entre los módulos realizados a medida, destacan:

- Módulo Compartir
Se encarga de generar los enlaces para compartir en redes sociales información web
- Módulo que modifica Feeds
Añade funcionalidad de mapeo de campos de tipo geolocalización al módulo Feeds
- Módulo que modifica Simplenews
Añade funcionalidad a Simplenews para mejorar la presentación de los boletines
- Módulo analítica web
Configura y centraliza el envío de eventos a Google Analytics
- Módulo Youtube
Permite la creación de un visor de videos de youtube desde una lista de reproducción
- Módulo Contractor Profile
Gestiona todo el desarrollo del perfil del contratante y para ello se integra con servicios web de terceros (Fundanet)
- Módulo Gestor de tareas

Gestiona la funcionalidad de creación de tareas según roles de usuario. Para ello utiliza integración con Ldap (Active Directory) y con servicios de terceros (Fundanet)

- **Módulo Libros**
Gestiona la integración de la aplicación de biblioteca mediante servicios web con la intranet.
- **Módulo notificaciones de noticias**
Gestiona el envío automático de notificaciones de nuevas noticias publicadas a los usuarios de la intranet
- **Módulo Open Positions**
Gestiona toda la funcionalidad de open Positions a través del uso de servicios ofrecidos por Fundanet.
- **Módulo People**
Gestiona la sincronización de personas de nanoGUNE con el sitio web leyendo datos desde Fundanet, a través de servicios web y vistas.
- **Módulo People Indicator**
Calcula diferentes indicadores sobre las personas de nanoGUNE y genera un mapa con los países originarios de los investigadores.
- **Módulo Publications**
Gestiona la funcionalidad de las publicaciones realizadas por los investigadores de nanoGUNE y por sus grupos de investigación. Se extrae la información de servicios y vistas de Fundanet.
- **Módulo Seminarios**
Gestiona la información de seminarios en el sitio web. La información se extrae de servicios web de la aplicación nanoPeople "Old"
- **Módulo "Recently Read"**
Gestiona la funcionalidad de contenido leído últimamente de la intranet para cada usuario de la misma. Además de nodos se indexan documentos y enlaces y se gestionan las redirecciones a las aplicaciones de terceros para que los usuarios entren logueados a las mismas.
- **Módulo "Most Read"**
Gestiona la funcionalidad de contenido más leído de todos los usuarios de la intranet. En este caso, sólo se muestra al usuario el contenido que tiene accesible consultando servicios web o vistas de Fundanet.
- **Módulo "CSV Import"**
Gestiona la funcionalidad de la información que se obtiene de un servidor intermedio, desde donde se descarga un zip con los archivos CSVs necesarios para mostrar en la web corporativa.

3.4. Estructura de contenidos

Drupal se estructura en un conjunto agrupado de carpetas que contienen el código PHP, imágenes y ficheros de configuración necesarios para su funcionamiento. La información sobre la organización de dichas carpetas está recogida en la Guía de usuario.

La empresa adjudicataria de este contrato pondrá a disposición de nanoGUNE todos los archivos y ficheros vinculados con la página web y sistema de gestión de biblioteca siempre que nanoGUNE se lo solicite de forma que esté accesible para su posible modificación. Asimismo, la adjudicataria deberá mantener actualizadas las especificaciones técnicas en la Guía de usuario y deberá facilitar las guías de uso de los ficheros que lo requieran. Estas guías se entregarán a nanoGUNE en su versión actualizada a la finalización de cada año natural para que la documentación relativa a la página web y al gestor de biblioteca esté siempre actualizada en su sistema.

3.5. Integración con terceras aplicaciones

Los desarrollos evolutivos podrán incluir la automatización de la alimentación de ciertas secciones del sitio web a partir de información que se actualiza en los softwares de gestión de nanoGUNE. La recogida y entrega de datos con las aplicaciones existentes se realizará por medio de varios Servicios web en protocolo SOAP. Esta información deberá integrarse por medio de las aplicaciones necesarias que deberá desarrollar la adjudicataria como si se tratara de contenido propio del sitio web, respetando las normas de estilo y otras

especificaciones que determine nanoGUNE, pero en conexión con las aplicaciones internas para que, al realizar actualizaciones en los datos, estos se reflejen en el sitio web.

La mayoría de este tipo de integraciones se realizará de forma unidireccional, desde el servicio web al sitio web, pero podría haber excepciones en las que el sitio web deba suministrar información a las aplicaciones de gestión interna de nanoGUNE. En estos casos, la adjudicataria del contrato deberá desarrollar los servicios web necesarios para que este trasvase de información sea posible.

Asimismo, la adjudicataria deberá asegurar que las integraciones en curso funcionan adecuadamente, solventar cualquier problema que surja con las mismas, y colaborar con los demás proveedores de nanoGUNE implicados con estos sistemas para su buen funcionamiento:

- Integración de datos de personas (PEOPLE), con el Active Directory existente y con Fundanet
- Integración de publicaciones, con Fundanet
- Integración de libros, con la aplicación de gestión de biblioteca
- Integración de Open Positions, con Fundanet
- Integración de Seminarios, con nanopeople Old
- Integración del Perfil de contratante, con Fundanet

3.6. Posicionamiento

Los contenidos implantados deberán optimizarse de manera que aporten una mejora en el posicionamiento SEO en los buscadores, haciendo referencia a nanoGUNE y otras palabras clave que se establezcan en base al Plan Estratégico de nanoGUNE.

La empresa adjudicataria deberá elaborar informes periódicos de seguimiento de posicionamiento, que incluirán la evolución de las palabras clave objetivo, la detección de oportunidades de mejora, recomendaciones de optimización y el análisis de visibilidad de nanoGUNE tanto en buscadores tradicionales como en motores de IA.

3.7. Accesibilidad

Las acciones de mantenimiento o desarrollo evolutivo deberán garantizar que el sitio web y el gestor de biblioteca sean plenamente accesibles y utilizables en los distintos navegadores de uso generalizado (al menos Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome y Safari), así como en una amplia variedad de dispositivos y tamaños de pantalla.

La información y los servicios ofrecidos deberán ser accesibles para cualquier usuario, independientemente de la tecnología o dispositivo empleado para su acceso.

De conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Quinta de la LSSI, el sitio web y el gestor de biblioteca deberán satisfacer en todo momento los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos.

En concreto, el sitio web deberá observar las normas y recomendaciones establecidas por el World Wide Web Consortium (W3C), cumpliendo las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) publicadas por la iniciativa Web Accessibility Initiative (WAI) en su nivel AA, actualmente vigentes. Las actualizaciones o revisiones de estas pautas que resulten aplicables durante la vigencia del contrato deberán incorporarse a medida que se publiquen para garantizar que el sitio web mantiene el nivel de accesibilidad requerido.

Auditorías periódicas de accesibilidad

La empresa adjudicataria deberá realizar una auditoría de accesibilidad al inicio del contrato con el fin de verificar el cumplimiento de las pautas WCAG nivel AA y proponer las acciones correctivas necesarias.

Asimismo, en caso de prorrogarse el contrato el tiempo suficiente, se realizará una nueva auditoría a los tres años con el fin de detectar posibles barreras o desviaciones que hayan surgido por cambios en contenidos, tecnologías o navegadores.

Los informes de auditoría deberán presentarse a nanoGUNE, incluyendo las incidencias detectadas, su gravedad y las recomendaciones de resolución. Las correcciones derivadas de estas auditorías formarán parte de las obligaciones del contrato en el ámbito del mantenimiento preventivo y correctivo. Solo se considerarán desarrollos evolutivos opcionales, y por tanto no incluidos en el precio del contrato, aquellos cambios que requieran la creación de nuevas funcionalidades, módulos o aplicaciones no existentes previamente.

3.8. Política de Back-up

La política de backup planteada deberá alinearse con la infraestructura existente y con las políticas ya existentes para el conjunto del servidor de nanoGUNE.

NanoGUNE configurará copias de seguridad del servidor y la empresa adjudicataria configurará **copias de seguridad automáticas del CMS**.

4. METODOLOGÍA

Los trabajos de mantenimiento, soporte y desarrollos evolutivos se iniciarán el 1 del mes siguiente a la formalización del contrato.

Se celebrará una **primera reunión presencial** entre las partes durante la primera quincena tras el inicio del contrato, en la que se transferirá la información necesaria para la puesta en marcha de las tareas objeto de este contrato, así como los accesos, documentación técnica y procedimientos internos aplicables.

Para la coordinación de las tareas objeto de este contrato, la adjudicataria nombrará a una persona **Responsable del Proyecto**, que actuará como punto de interlocución principal con el área de Comunicación de nanoGUNE y con el departamento de Sistemas y CAU. Asimismo, la adjudicataria deberá identificar al equipo técnico asignado, con el que nanoGUNE podrá interactuar cuando resulte más eficiente para la correcta ejecución de los trabajos.

Durante la ejecución del contrato, la adjudicataria se compromete a facilitar toda la información y documentación que sea requerida en relación a las tareas contratadas, así como la relativa a incidencias, tecnologías utilizadas, decisiones técnicas adoptadas y métodos empleados para la resolución de problemas.

Seguimiento, informes y reuniones de coordinación

La adjudicataria deberá establecer un **sistema estructurado de seguimiento del servicio**, que incluirá la gestión de incidencias, la elaboración de informes trimestrales y la celebración de reuniones presenciales de coordinación con nanoGUNE, y que abordará los distintos puntos de seguimiento indicados a lo largo del pliego (análíticas web, posicionamiento SEO y en entornos de búsqueda basados en IA, accesibilidad, estado del mantenimiento técnico, e incidencias).

Los informes deberán entregarse trimestralmente con antelación suficiente a cada reunión de seguimiento.

Las reuniones de seguimiento tendrán una periodicidad trimestral, sin perjuicio de reuniones extraordinarias en caso de incidencias críticas, cambios relevantes o necesidades específicas de planificación. En ellas se revisarán y analizarán:

- los informes periódicos;
- las acciones correctivas aplicadas y las pendientes;
- la evolución del mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo obligatorio;
- la planificación de actualizaciones necesarias, especialmente las vinculadas a fechas de fin de soporte (EOL);
- las propuestas de mejora continua y buenas prácticas;
- las posibles actualizaciones de desarrollo evolutivo opcional.

La adjudicataria será responsable de la redacción y entrega de actas, que deberán ser validadas por ambas partes.