

INFORME-MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

Expediente	SER/2026/69 (9564)	Fecha	29/07/2026
Servicio destino	Contratación		

1. Antecedentes

La web municipal (www.losrealejos.es) es uno de los principales canales de información, comunicación y prestación de servicios a la ciudadanía de Los Realejos.

El contrato vigente para el desarrollo y mantenimiento del portal web municipal fue formalizado en el ejercicio 2022, bajo el expediente SER/2022/7 (1072), con número de contrato 2022/SER/12, adjudicado a la empresa 3OES Leading Software, S.L. mediante procedimiento abierto simplificado y un solo lote, por un importe de 34.770,62 euros (sin IGIC).

Dicho contrato tuvo una duración inicial de UN (1) AÑO (tres meses de implantación y nueve de mantenimiento), con posibilidad de prórroga anual hasta un máximo de cuatro años totales. El contrato se encuentra actualmente en su última prórroga, con vencimiento previsto en octubre de 2026.

Ante la próxima finalización del periodo máximo de vigencia del contrato, es necesario iniciar un nuevo expediente de contratación que asegure la continuidad del servicio y permita abordar las mejoras funcionales, técnicas, organizativas y de contenido que necesita el portal web municipal.

2. Necesidad a satisfacer y justificación

De conformidad con los artículos 28 y 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), la presente contratación resulta necesaria para el cumplimiento de los fines institucionales del Ayuntamiento, al constituir el portal web municipal un instrumento esencial para la información pública, la comunicación institucional y la prestación de servicios digitales a la ciudadanía.

Asimismo, la actuación se vincula con las competencias municipales previstas en el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, al contribuir a mejorar la relación del Ayuntamiento con la ciudadanía mediante un uso eficiente de las tecnologías de la información y la comunicación.

Antes de redactar esta memoria, el Servicio de Informática recabó aportaciones de distintos departamentos y áreas municipales. Este trabajo confirmó el carácter transversal del portal web como herramienta corporativa y permitió identificar necesidades de mejora compartidas.

2.1. Diagnóstico departamental

Participaron en el diagnóstico representantes de las siguientes unidades: Urbanismo/Tesorería, Secretaría General, Servicios Sociales, Promoción Económica, Servicio de Informática, Desarrollo Local, Servicios Generales/Personal, Gabinete de Prensa e Intervención.

El diagnóstico realizado permite ordenar las principales necesidades detectadas según su frecuencia de aparición en las aportaciones recibidas:



AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS Servicios Informáticos y Modernización Administrativa (SIM)		Informe-Memoria Justificativa																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Necesidad identificada</th><th>Departamentos</th><th>Valoración</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mejorar la localización de información y documentación municipal (buscador, navegación)</td><td>7 de 9</td><td>Alta</td></tr> <tr> <td>Corregir contenidos desactualizados o incoherentes (incluidas referencias a normativa derogada)</td><td>6 de 9</td><td>Alta</td></tr> <tr> <td>Facilitar la publicación y gestión de contenidos por parte de los departamentos</td><td>5 de 9</td><td>Alta</td></tr> <tr> <td>Reorganizar la arquitectura del portal con enfoque orientado a la ciudadanía (trámites, perfiles)</td><td>5 de 9</td><td>Alta</td></tr> <tr> <td>Mejorar la accesibilidad, experiencia de usuario y adaptación a dispositivos móviles</td><td>4 de 9</td><td>Media-Alta</td></tr> <tr> <td>Garantizar un mantenimiento continuo que asegure la actualización tecnológica y funcional</td><td>4 de 9</td><td>Alta</td></tr> </tbody> </table> La mayoría de las unidades participantes manifestó su disposición a colaborar en sesiones de validación de requisitos durante el desarrollo del nuevo portal.			Necesidad identificada	Departamentos	Valoración	Mejorar la localización de información y documentación municipal (buscador, navegación)	7 de 9	Alta	Corregir contenidos desactualizados o incoherentes (incluidas referencias a normativa derogada)	6 de 9	Alta	Facilitar la publicación y gestión de contenidos por parte de los departamentos	5 de 9	Alta	Reorganizar la arquitectura del portal con enfoque orientado a la ciudadanía (trámites, perfiles)	5 de 9	Alta	Mejorar la accesibilidad, experiencia de usuario y adaptación a dispositivos móviles	4 de 9	Media-Alta	Garantizar un mantenimiento continuo que asegure la actualización tecnológica y funcional	4 de 9	Alta
Necesidad identificada	Departamentos	Valoración																					
Mejorar la localización de información y documentación municipal (buscador, navegación)	7 de 9	Alta																					
Corregir contenidos desactualizados o incoherentes (incluidas referencias a normativa derogada)	6 de 9	Alta																					
Facilitar la publicación y gestión de contenidos por parte de los departamentos	5 de 9	Alta																					
Reorganizar la arquitectura del portal con enfoque orientado a la ciudadanía (trámites, perfiles)	5 de 9	Alta																					
Mejorar la accesibilidad, experiencia de usuario y adaptación a dispositivos móviles	4 de 9	Media-Alta																					
Garantizar un mantenimiento continuo que asegure la actualización tecnológica y funcional	4 de 9	Alta																					

2.2. Aportaciones cualitativas de los departamentos

Además de los datos anteriores, las aportaciones departamentales recogen cuestiones prácticas que ayudan a orientar el nuevo contrato y refuerzan la necesidad de mejorar tanto el diseño funcional como la gobernanza de contenidos:

- Se reclama de forma reiterada una web útil y de fácil acceso, orientada a la ciudadanía, con menor dependencia del organigrama interno y mayor facilidad para localizar documentación, trámites, normativa, convocatorias y procedimientos.
- Se señala la dificultad para encontrar documentos PDF y otras publicaciones documentales, así como la escasa visibilidad de determinados contenidos oficiales frente a contenidos meramente informativos.
- Varios departamentos identifican como necesidad crítica la existencia de un gestor o responsable proactivo que mantenga la información actualizada, retire contenidos obsoletos y unifique criterios de publicación.
- Se solicita lenguaje claro y un diseño más intuitivo y comprensible, con especial atención a personas mayores y a perfiles con necesidades de accesibilidad cognitiva.
- Se plantea una portada orientada a gestiones frecuentes, con prioridad para trámites, cita previa, incidencias, pagos, ayudas y acceso directo a la sede electrónica.
- Se propone un buscador avanzado, sencillo para la ciudadanía, capaz de facilitar la localización del trámite, documento o contenido municipal correcto, sin que ello implique necesariamente la implantación de motores especializados de búsqueda o soluciones basadas en inteligencia artificial.
- Se evidencia la necesidad de reforzar la interconexión informativa con la sede electrónica y de mejorar la visibilidad de publicaciones procedimentales, selectivas o de licitación.

2.3. Consulta preliminar al mercado

De conformidad con el artículo 115 de la LCSP, y antes de concretar técnicamente el objeto del contrato, el Servicio de Informática realizó una consulta preliminar al mercado dirigida a empresas del sector, con el fin de conocer su



AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS Servicios Informáticos y Modernización Administrativa (SIM)	<i>Informe-Memoria Justificativa</i>
visión profesional y buenas prácticas en el desarrollo de portales web municipales. La consulta se remitió de forma individual e idéntica a dos (2) proveedores del sector, incluyendo al adjudicatario del contrato actualmente vigente, dejando constancia expresa en la comunicación de que se trataba de una solicitud de carácter exclusivamente orientativo y no vinculante, sin que supusiera compromiso ni ventaja alguna en un futuro procedimiento de contratación. Se solicitaron aportaciones estructuradas sobre cinco bloques temáticos: buenas prácticas y enfoque, tecnología/rendimiento/seguridad, integraciones, gobernanza y gestión de contenidos, y lecciones aprendidas de proyectos similares. De los dos proveedores consultados, respondió uno (1) de ellos, aportando un documento con recomendaciones generales del sector. Queda constancia en el expediente de la fecha y los destinatarios de la consulta remitida. De las aportaciones recibidas se extraen las siguientes orientaciones de mercado, formuladas en términos funcionales y sin vincularlas a soluciones tecnológicas concretas. Estas orientaciones coinciden en gran medida con el diagnóstico interno de los apartados 2.1 y 2.2: • Organización de la información por necesidades y servicios del ciudadano, en lugar de replicar la estructura organizativa interna del Ayuntamiento. • Buscador avanzado integrado en el CMS, con capacidad de indexar contenido web, documentos adjuntos y fichas informativas o de trámite, incorporando filtros por tipo de contenido, fecha o temática. Las funcionalidades de búsqueda semántica, comprensión de lenguaje natural o asistentes basados en inteligencia artificial se consideran posibles mejoras o evoluciones futuras, no requisitos mínimos obligatorios de la contratación. • Diseño concebido prioritariamente para dispositivos móviles, con estructuras de menú simplificadas pese a la complejidad de contenidos. • Posibilidad de incorporar, como mejora valorable o evolución futura, un asistente de orientación al ciudadano para facilitar la localización de trámites y servicios, siempre que su implantación no incremente de forma desproporcionada el coste ni condicione la libre concurrencia. • Arquitectura tecnológica que permita separar adecuadamente la gestión del contenido de su presentación visual mediante plantillas, componentes reutilizables y estándares web, facilitando el rendimiento, la escalabilidad y el mantenimiento futuro, sin exigir necesariamente un modelo headless o desacoplado complejo. • Capacidad de integración con fuentes de datos externas mediante estándares abiertos (RSS, API) para incorporar contenidos de terceros y favorecer la reutilización en otros canales municipales. • Necesidad de un perfil dedicado y proactivo de gestión de contenidos, coincidente con la carencia ya señalada por los departamentos municipales. • Mecanismos de control del ciclo de vida del contenido, con avisos automáticos de caducidad para evitar la acumulación de información desactualizada. Estas orientaciones se han tenido en cuenta, en los términos funcionales descritos, para la definición de los requisitos que se incorporarán al pliego de prescripciones técnicas, sin que ello implique la prescripción de soluciones, marcas o tecnologías concretas, en garantía de la libre concurrencia y la igualdad de trato entre los licitadores.	

2.4. Impacto en la ciudadanía y riesgo de no actuación

La contratación propuesta mejorará de forma directa la relación digital del Ayuntamiento con la ciudadanía. Permitirá acceder con mayor facilidad a la información pública y a los servicios municipales, reforzará la transparencia, mejorará la accesibilidad de los contenidos y reducirá barreras de uso desde dispositivos móviles y otros canales digitales.

No contratar este servicio supondría mantener un portal con las limitaciones funcionales y organizativas ya identificadas: dificultad para localizar información y trámites, acumulación de contenidos desactualizados y mayores problemas para cumplir de forma sostenida las exigencias de accesibilidad y seguridad. A ello se suma el riesgo operativo derivado del próximo vencimiento del contrato actual, descrito en el apartado 7.

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Código Seguro de Validación	560965e4336746818508e35a0e1c5a14001	
Url de validación	https://sede.losrealejos.es/absis/di/arx/idiarxabsaweb/castellano/asp/verificadorfirma.asp	
Metadatos	Origen: Origen administración Estado de elaboración: Original	

3. Objeto del contrato

El contrato tiene por objeto un servicio integral que incluye el diseño, desarrollo y puesta en producción del nuevo portal web municipal, la migración de contenidos del portal actual, la implantación de un sistema de gestión de contenidos (CMS), el alojamiento del servicio en centros de datos ubicados en la Unión Europea, el mantenimiento técnico correctivo, adaptativo y evolutivo, la edición y actualización de contenidos, y el soporte técnico asociado.

El servicio abarca tanto la renovación inicial del portal como su explotación y evolución durante la vigencia del contrato. Además, deberá garantizar la independencia tecnológica del Ayuntamiento mediante la entrega del código fuente y de la documentación técnica completa.

La codificación CPV aplicable es 72413000-8, Servicios de diseño de sitios web.

El contrato comprenderá las siguientes fases:

- Fase 1 — Análisis y diseño: definición de arquitectura de información, árbol de navegación y maquetas, en coordinación con los responsables municipales.
- Fase 2 — Desarrollo e implantación: programación del portal, configuración del CMS e integración de funcionalidades.
- Fase 3 — Migración de contenidos: traspaso y adecuación de contenidos del portal actual al nuevo entorno, con revisión previa de vigencia y pertinencia.
- Fase 4 — Pruebas de aceptación y puesta en producción.
- Fase 5 — Mantenimiento correctivo, adaptativo, evolutivo y de contenidos durante la vigencia del contrato.

Las fases 1 a 4 se desarrollarán dentro del plazo máximo previsto para el desarrollo y puesta en marcha del portal, sin perjuicio de que determinadas tareas de ajuste, estabilización o mejora puedan abordarse durante la fase de mantenimiento inicial.

4. Alcance funcional y técnico de la solución

Este apartado concreta, con un enfoque funcional y tecnológicamente neutro, las necesidades identificadas en el diagnóstico departamental y las orientaciones recogidas en la consulta preliminar al mercado. Estos requisitos servirán de base para redactar el pliego de prescripciones técnicas, sin perjuicio de su concreción posterior.

4.1. Enfoque funcional del nuevo portal

- Portal orientado al ciudadano, priorizando la resolución de necesidades (trámites, empleo, agenda, información práctica) por encima de la réplica del organigrama administrativo.
- Navegación intuitiva, con menús lógicos, rutas cortas, mapa del sitio y retorno permanente a la página de inicio.
- Portada y estructura orientadas a gestiones frecuentes, con acceso rápido a la información de mayor uso y prioridad para contenidos oficiales y procedimentales.
- Segmentación por colectivos o perfiles (por ejemplo, mayores, jóvenes, empresas, comercios o barrios), en los términos que se concreten en el pliego técnico.
- Portal de transparencia integrado o coordinado con el portal principal, cumpliendo las exigencias estatales y autonómicas aplicables, con los requisitos técnicos y de contenido concretados en el pliego de prescripciones técnicas.
- Integración funcional y estética con la Sede Electrónica para reducir la sensación de ruptura en la experiencia de usuario.

4.2. Búsqueda, usabilidad y arquitectura de la información



AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS Servicios Informáticos y Modernización Administrativa (SIM)	<i>Informe-Memoria Justificativa</i>
Buscador general avanzado integrado en el CMS, con filtros suficientes para buscar por temáticas, fecha, tipo de contenido o palabras clave. Indexación de contenidos web y documentos adjuntos, especialmente PDF, así como fichas informativas o de trámite, siempre que técnicamente sea viable con la solución propuesta. Configuración básica de relevancia de resultados, de forma que se prioricen los contenidos oficiales, trámites, documentos vigentes e información municipal de mayor utilidad para la ciudadanía. Arquitectura de la información organizada por necesidades del ciudadano y no por mera réplica de la estructura municipal. Mapa del sitio, barras de navegación visibles y estructura de páginas práctica, sin exceso de información, con datos de contacto claramente identificados. Las funcionalidades de autocompletado avanzado, búsqueda semántica, comprensión de lenguaje natural o asistentes inteligentes podrán ser consideradas mejoras valorables o evoluciones futuras, pero no requisitos mínimos obligatorios del contrato.	

4.3. Diseño, accesibilidad e idiomas

• Diseño responsive y mobile first, dada la previsión de acceso mayoritario desde teléfonos móviles y tabletas. • Cumplimiento del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, y de las pautas WCAG 2.1 nivel AA (o versión vigente equivalente), priorizando la accesibilidad frente a recursos meramente estilísticos. • Contenidos en castellano y compatibilidad con los navegadores más utilizados. • Integración con una plataforma de apoyo a la accesibilidad y usabilidad en modalidad SaaS, para el dominio principal y los subdominios que se determinen, mediante solución propuesta por el licitador. • Uso de lenguaje claro y lectura fácil, con atención específica a necesidades de accesibilidad cognitiva y a colectivos como personas mayores.
--

4.4. Contenidos, integración y difusión

• Sindicación de contenidos mediante RSS u otros estándares actuales. • Integración con redes sociales mediante enlaces, elementos de compartición y, cuando resulte técnicamente viable, visualización de contenidos. La réplica automática o configurable de publicaciones en redes sociales podrá configurarse como mejora valorable o actuación evolutiva futura. • Consulta y descarga de documentos y elementos multimedia en diferentes formatos. • Posibilidad de enlazar con otros sitios web municipales, servicios de terceros y aplicaciones corporativas. • Cumplimiento de criterios SEO: mapa del sitio XML/HTML, metadatos relevantes y herramientas de detección de enlaces rotos, contenidos duplicados y problemas de accesibilidad. • Herramientas de analítica básica que permitan conocer visitas, páginas más consultadas, dispositivos de acceso y evolución general del uso del portal, respetando la normativa aplicable en materia de protección de datos. • Las funcionalidades de analítica avanzada, medición de tasas de éxito en trámites, rutas de abandono, boletines segmentados o reutilización multicanal mediante API podrán configurarse como mejoras valorables o actuaciones evolutivas futuras, siempre que no formen parte del alcance mínimo obligatorio.

4.5. Gestor de contenidos y gobernanza

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Código Seguro de Validación	560965e4336746818508e35a0e1c5a14001	
Url de validación	https://sede.losrealejos.es/absis/di/arx/idiarxabsaweb/castellano/asp/verificadorfirma.asp	
Metadatos	Origen: Origen administración Estado de elaboración: Original	

AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS Servicios Informáticos y Modernización Administrativa (SIM)	<i>Informe-Memoria Justificativa</i>
• CMS con acceso autenticado, roles y permisos diferenciados por usuarios o grupos, sin límite práctico para la creación de usuarios municipales. • Edición sencilla e intuitiva de noticias, menús, submenús, enlaces y páginas internas, con edición WYSIWYG y previsualización. • Sistema de versionado de contenidos y capacidad para definir ciclos de vida mediante fechas de validez y expiración. • Publicación descentralizada por áreas, con flujo de validación y control de calidad antes de la publicación. • Metadatos asociados a contenidos (ubicación, temática, fechas) para favorecer la agenda, los filtros y la reutilización. • Previsión contractual de un perfil responsable o servicio proactivo de edición y actualización de contenidos durante la vigencia del contrato.	

4.6. Seguridad, continuidad y confidencialidad

La solución deberá cumplir las medidas de seguridad que resulten aplicables conforme al Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en función de la naturaleza del servicio y de la categorización que, en su caso, corresponda al sistema. Este cumplimiento se incorporará dentro del alcance ordinario del servicio de desarrollo, alojamiento y mantenimiento del portal web, sin configurar un proyecto independiente de certificación ENS salvo que así se determine expresamente por el Ayuntamiento.

El portal deberá funcionar bajo protocolo HTTPS en todo el sitio, tanto en el front-office como en el back-office del CMS, con certificado válido y cifrado de datos en tránsito mediante protocolos seguros.

El alojamiento se realizará en centros de datos ubicados en la Unión Europea, debiendo detallarse las condiciones de disponibilidad, copias de seguridad, restauración y soporte.

El adjudicatario deberá garantizar copia de seguridad diaria, monitorización de disponibilidad, control de accesos, aplicación de actualizaciones y parches de seguridad, y una estrategia documentada de recuperación ante pérdida de datos.

Las medidas de seguridad deberán resultar proporcionales al análisis de riesgos y a la categorización aplicable al sistema, evitando configurar exigencias adicionales no justificadas por la naturaleza del servicio o por el alcance económico del contrato.

El adjudicatario quedará obligado a mantener absoluta confidencialidad sobre la información conocida con ocasión del contrato, debiendo devolver o destruir de forma segura la documentación a la finalización del mismo.

4.7. Transparencia, publicidad activa y protección de datos

Asimismo, en cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), el PPT incorporará un procedimiento de anonimización previa a la publicación de contenidos y documentos que puedan contener datos personales. Dicho procedimiento incluirá, como mínimo, criterios de revisión por tipología documental, checklist de comprobación, control de metadatos, registro de revisión y flujo de validación previa para documentos sensibles.

La herramienta utilizada deberá permitir la redacción o eliminación efectiva de datos personales en documentos PDF antes de su publicación, evitando la mera ocultación visual de la información. La integración automatizada de estas funcionalidades en el CMS podrá ser objeto de valoración como mejora, siempre que no limite la concurrencia ni incremente de forma desproporcionada el coste del contrato.

La responsabilidad sobre la determinación de qué datos deben anonimizarse corresponderá al Ayuntamiento, sin perjuicio de que el adjudicatario deba proporcionar las herramientas, flujos y soporte técnico necesarios para facilitar dicha tarea. En ningún caso la prestación del servicio supondrá desplazar al adjudicatario la responsabilidad



AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS Servicios Informáticos y Modernización Administrativa (SIM)	<i>Informe-Memoria Justificativa</i>
jurídica sobre la decisión de publicar, anonimizar o retirar un determinado contenido, que corresponderá al Ayuntamiento conforme a sus procedimientos internos y, en su caso, con la participación del Delegado de Protección de Datos.	

5. Idoneidad de la solución

La solución propuesta se considera idónea por las siguientes razones:

- Permite implantar un portal moderno, accesible y adaptable a dispositivos móviles, en cumplimiento del Real Decreto 1112/2018 y de las pautas WCAG 2.1 nivel AA, incluyendo la declaración de accesibilidad y el mecanismo de reclamación exigidos a las administraciones locales.
- Mejora la eficiencia en la gestión municipal de contenidos mediante un CMS de acceso multiusuario con perfiles y permisos diferenciados por departamento.
- Facilita la comunicación entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, mejorando la experiencia de usuario y la organización de la información por perfiles y trámites.
- Refuerza la seguridad, continuidad y disponibilidad del servicio, incorporando las medidas que resulten aplicables conforme al Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 311/2022), en función de la naturaleza del servicio y de la categorización que, en su caso, corresponda al sistema.
- Posibilita la existencia de un gestor de contenidos proactivo, identificado tanto en el diagnóstico interno como en la consulta de mercado como factor crítico para evitar la obsolescencia del portal.
- Favorece la independencia tecnológica del Ayuntamiento mediante la entrega del código fuente, la documentación técnica y la transferencia de conocimiento al personal municipal.
- Favorece la interoperabilidad y la integración futura con otros sistemas municipales, mediante el uso de estándares abiertos, documentación técnica suficiente y mecanismos que faciliten la reutilización de información en otros canales corporativos.

6. Insuficiencia de medios

El Servicio de Informática del Ayuntamiento de Los Realejos cuenta con seis efectivos en plantilla, dedicados principalmente al soporte, mantenimiento y administración de los sistemas de información municipales, la gestión de proyectos, las redes de comunicaciones, la infraestructura tecnológica y la atención a usuarios internos.

El Servicio de Informática no dispone de medios personales suficientes ni de perfiles especializados con dedicación disponible para asumir íntegramente un proyecto de estas características, que requiere conocimientos específicos en desarrollo web, diseño de experiencia de usuario, implantación de gestores de contenidos, accesibilidad, seguridad, alojamiento web en producción y migración estructurada de contenidos. La asunción de estos trabajos con medios propios implicaría, además, desatender los servicios TIC ordinarios del Ayuntamiento, generando un perjuicio directo en la prestación de servicios a la ciudadanía y al personal municipal.

Por todo ello, de conformidad con el artículo 116.1 de la LCSP, resulta necesario recurrir a la contratación externa de una empresa especializada.

7. Duración del contrato y fases de ejecución

El contrato de servicios tendrá una duración inicial de UN (1) AÑO a contar desde la formalización del contrato en documento administrativo. Dicho período comprenderá una fase inicial de desarrollo, migración, pruebas y puesta en marcha del portal, con una duración máxima de cuatro (4) meses, y una fase posterior de mantenimiento inicial de ocho (8) meses. Se prevé la posibilidad de prórroga anual del contrato, referida al servicio de mantenimiento y

AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS Servicios Informáticos y Modernización Administrativa (SIM)	<i>Informe-Memoria Justificativa</i>																		
evolución del portal, sin que su duración total exceda de cuatro (4) años incluidas las prórrogas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de la LCSP. Se prevé la posibilidad de reajuste de anualidades, conforme prevé el artículo 96 del RGLCAP. Cada prórroga deberá acordarse de forma expresa por el órgano de contratación antes del vencimiento del período en curso, siendo obligatoria para el adjudicatario una vez acordada.																			
<table><tr><th>Fase</th><th>Duración</th><th>Observaciones</th></tr><tr><td>Desarrollo y puesta en marcha del portal</td><td>Hasta 4 meses</td><td>Desde la formalización del contrato</td></tr><tr><td>Mantenimiento inicial</td><td>8 meses</td><td>A continuación de la puesta en producción</td></tr><tr><td>Duración inicial total</td><td>12 meses (1 año)</td><td></td></tr><tr><td>Prórrogas (máx. 3 anuales)</td><td>Hasta 36 meses adicionales</td><td>Art. 29 LCSP</td></tr><tr><td>Duración máxima total</td><td>48 meses (4 años)</td><td>Límite legal art. 29 LCSP</td></tr></table>		Fase	Duración	Observaciones	Desarrollo y puesta en marcha del portal	Hasta 4 meses	Desde la formalización del contrato	Mantenimiento inicial	8 meses	A continuación de la puesta en producción	Duración inicial total	12 meses (1 año)		Prórrogas (máx. 3 anuales)	Hasta 36 meses adicionales	Art. 29 LCSP	Duración máxima total	48 meses (4 años)	Límite legal art. 29 LCSP
Fase	Duración	Observaciones																	
Desarrollo y puesta en marcha del portal	Hasta 4 meses	Desde la formalización del contrato																	
Mantenimiento inicial	8 meses	A continuación de la puesta en producción																	
Duración inicial total	12 meses (1 año)																		
Prórrogas (máx. 3 anuales)	Hasta 36 meses adicionales	Art. 29 LCSP																	
Duración máxima total	48 meses (4 años)	Límite legal art. 29 LCSP																	
Dado que el contrato vigente (2022/SER/12) se encuentra en su última prórroga con vencimiento en octubre de 2026, la tramitación del presente expediente deberá completarse antes de dicha fecha para garantizar la continuidad del servicio. En el supuesto de que la adjudicación no pudiera formalizarse antes del vencimiento del contrato actual, el Ayuntamiento valorará la adopción de las medidas transitorias legalmente procedentes para garantizar la continuidad del servicio, conforme a la normativa vigente y a los informes que correspondan. Asimismo, el expediente deberá prever una transición ordenada de entrada y salida del servicio, asegurando la disponibilidad de contenidos, configuraciones, credenciales técnicas, copias de seguridad, documentación y demás elementos necesarios para garantizar la continuidad del portal sin dependencia operativa del contratista saliente o entrante.																			

8. Acuerdos de nivel de servicio, seguimiento y control

Como antecedente documental de referencia, el pliego de prescripciones técnicas del contrato 2022 fijaba un horario mínimo de atención de incidencias de 8:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes, en castellano, con un tiempo máximo de respuesta de cuatro (4) horas y un tiempo máximo de resolución de veinticuatro (24) horas, así como la obligación de disponer de correo electrónico y teléfono para incidencias y, opcionalmente, herramienta de ticketing. Estas referencias constituyen una base de partida útil para la concreción de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) del nuevo expediente, si bien se recomienda que el PPT diferencie los tiempos de respuesta y resolución en función de la criticidad de la incidencia —crítica, alta, media o baja—, de forma que los compromisos sean proporcionados a la gravedad del problema y técnicamente exigibles. Dichos ANS podrán vincularse, en su caso, a mecanismos de seguimiento y penalización en el PCAP.									
<table><tr><th>Parámetro</th><th>Referencia (contrato 2022, orientativa para el nuevo expediente)</th></tr><tr><td>Horario de atención de incidencias</td><td>Lunes a viernes, de 8:00 a 16:00 h, en castellano</td></tr><tr><td>Tiempo máximo de respuesta ante incidencias</td><td>4 horas</td></tr><tr><td>Tiempo máximo de resolución de incidencias</td><td>24 horas</td></tr></table>		Parámetro	Referencia (contrato 2022, orientativa para el nuevo expediente)	Horario de atención de incidencias	Lunes a viernes, de 8:00 a 16:00 h, en castellano	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias	4 horas	Tiempo máximo de resolución de incidencias	24 horas
Parámetro	Referencia (contrato 2022, orientativa para el nuevo expediente)								
Horario de atención de incidencias	Lunes a viernes, de 8:00 a 16:00 h, en castellano								
Tiempo máximo de respuesta ante incidencias	4 horas								
Tiempo máximo de resolución de incidencias	24 horas								

Firma 1 de 1
HECTOR HERNANDEZ
HERNANDEZ
14/08/2026
TÉCNICO DE INFORMÁTICA

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web	
Código Seguro de Validación	560965e4336746818508e35a0e1c5a14001
Url de validación	https://sede.losrealejos.es/absis/di/arx/idiarxabsaweb/castellano/asp/verificadorfirma.asp
Metadatos	Origen: Origen administración Estado de elaboración: Original



AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS		Informe-Memoria Justificativa
Servicios Informáticos y Modernización Administrativa (SIM)		
Canales mínimos de reporte	Correo electrónico y teléfono; opcionalmente, herramienta de ticketing	
Adicionalmente, el seguimiento y control de la ejecución del contrato comprenderá, al menos: • Reuniones periódicas de seguimiento con la empresa adjudicataria. • Informes mensuales de actividad, con el consumo de bolsas de horas, incidencias atendidas y solicitudes ejecutadas. • Registro de peticiones recibidas, estimación inicial, horas efectivamente consumidas y fechas de ejecución. • Posibilidad de solicitar actualizaciones adicionales del informe durante la ejecución del contrato. • Obligación de informar a la dirección técnica del proyecto cuando una petición de servicio exceda en más de un 10% la estimación inicial acordada. • Facultad del Ayuntamiento para supervisar en todo momento el estado de avance del proyecto y detectar desviaciones de alcance, calidad o plazo.		

9. Presupuesto base de licitación y cuadro económico

Los importes se expresan sin IGIC salvo cuando se indique expresamente. Para la determinación del presupuesto base de licitación se ha realizado un análisis de contratos de objeto similar publicados en la Plataforma de Contratación del Sector Público, correspondientes a ayuntamientos de tamaño comparable. De dicho análisis se desprende que los importes de adjudicación para servicios de desarrollo e implantación de portal web municipal oscilan entre 30.000 € y 80.000 €, y los costes anuales de mantenimiento se sitúan en un rango de 15.000 € a 25.000 €. El presupuesto propuesto es coherente con dichos rangos y tiene en cuenta el mayor alcance funcional del nuevo portal respecto al contrato anterior (2022/SER/12, adjudicado por 34.770,62 €). Esta justificación económica es independiente de la consulta preliminar de mercado descrita en el apartado 2.3, que tuvo un objeto exclusivamente técnico y funcional, sin solicitar ni recibir información sobre precios u ofertas económicas.

Para contener el gasto y mantener una adecuada relación calidad-precio, el presupuesto se ha configurado sobre un alcance funcional suficiente para atender las necesidades prioritarias detectadas. No se incorporan como obligaciones mínimas determinadas prestaciones avanzadas que, aunque puedan ser técnicamente interesantes, incrementarían de forma significativa el coste de implantación y mantenimiento. En particular, no se exigen como requisitos mínimos motores de búsqueda especializados tipo Elasticsearch, asistentes conversacionales basados en inteligencia artificial, analítica avanzada, integraciones API complejas ni automatizaciones integrales de anonimización.

En materia de seguridad, el presupuesto incorpora las medidas que resulten aplicables conforme al Esquema Nacional de Seguridad dentro del alcance ordinario del servicio, sin incluir un proyecto independiente de certificación o auditoría ENS adicional. Dichas prestaciones avanzadas podrán configurarse, en su caso, como mejoras valorables o actuaciones evolutivas futuras, siempre que sean compatibles con el presupuesto disponible y con la libre concurrencia.

Bloque	Concepto	Importe (sin IGIC)
Implantación (pago único)	Diseño, desarrollo, migración de contenidos, implantación del CMS, pruebas y puesta en producción	60.000 €
Mantenimiento anual	Hosting, copias de seguridad, monitorización, mantenimiento correctivo y adaptativo (ilimitado), mantenimiento evolutivo (96 h/año) y edición de contenidos (240 h/año)	20.000 €/año

El presupuesto se ha calculado para una solución proporcionada al alcance funcional mínimo definido. Incluye las

AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS Servicios Informáticos y Modernización Administrativa (SIM)	<i>Informe-Memoria Justificativa</i>
medidas ordinarias de seguridad, continuidad, control de accesos, copias de seguridad, monitorización y actualización que resulten aplicables conforme al Esquema Nacional de Seguridad, sin incorporar prestaciones avanzadas o proyectos independientes que no estén previstos expresamente en el objeto del contrato. Las bolsas de horas para mantenimiento evolutivo (96 horas anuales) y edición de contenidos (240 horas anuales) son acumulables en ejercicios posteriores si no se hubieren consumido en su totalidad. El mantenimiento correctivo y adaptativo no está sujeto a límite de horas y forma parte de la obligación general del adjudicatario. La bolsa de 96 horas anuales de mantenimiento evolutivo se considera proporcionada para atender ajustes funcionales ordinarios, pequeñas mejoras, adaptación a nuevas necesidades municipales y actuaciones evolutivas menores que puedan surgir durante la vigencia del contrato, sin configurar modificaciones contractuales independientes salvo que por su naturaleza o alcance así proceda. La bolsa de 240 horas anuales de edición y actualización de contenidos equivale a una dedicación media aproximada de 20 horas mensuales, destinada a prestar apoyo activo a las áreas municipales, revisar contenidos vigentes, publicar información recurrente y evitar la obsolescencia del portal.	

9.1. Desglose del mantenimiento

Tipo de mantenimiento	Régimen	Horas anuales
Correctivo y adaptativo	Obligación ilimitada sin bolsa	Sin límite
Evolutivo (nuevas funcionalidades)	Bolsa de horas acumulable	96 h/año
Edición y actualización de contenidos	Bolsa de horas acumulable	240 h/año

El presupuesto base de licitación para la duración inicial del contrato asciende a SETENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS EUROS CON SESENTA Y SEIS CÉNTIMOS (78.466,66 €) IGIC incluido, correspondiendo 73.333,33 € al principal (60.000,00 € la fase de implantación y 13.333,33 € correspondientes al mantenimiento inicial, equivalente a ocho meses a razón de 20.000,00 €/año) y 5.133,33 € al IGIC liquidado al 7%.

10. Valor estimado del contrato

A efectos del artículo 101 de la LCSP, el valor estimado del contrato se calcula considerando el presupuesto máximo sin IGIC durante la duración total máxima del contrato, incluidas todas las prórrogas previstas y una modificación contractual prevista de hasta el veinte por ciento (20 %) del precio inicial del contrato, en los términos del artículo 204 de la LCSP y de la cláusula que se incorpore al PCAP. La modificación no altera el presupuesto base de licitación ni supone compromiso de gasto adicional, y solo podrá acordarse cuando concurra alguna de las circunstancias objetivas previstas, sin alterar la naturaleza global del contrato.

Concepto	Cálculo	Importe (sin IGIC)
Implantación (pago único)	1 × 60.000 €	60.000,00 €
Mantenimiento año 1 (8 meses)	20.000 € × 8/12	13.333,33 €
Mantenimiento prórrogas (3 años completos)	3 × 20.000 €	60.000,00 €

AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS Servicios Informáticos y Modernización Administrativa (SIM)		<i>Informe-Memoria Justificativa</i>
VALOR ESTIMADO TOTAL		133.333,33 €
20 % máximo de modificación		14.666,67 €
El valor estimado del contrato asciende a CIENTO CUARENTA Y OCHO MIL EUROS (148.000,00 €), sin IGIC, a efectos de determinación de la publicidad, procedimiento de adjudicación y restantes efectos previstos en el artículo 101 de la LCSP. El valor estimado se corresponde con un alcance proporcionado, basado en buscador avanzado integrado en el CMS, mantenimiento técnico y de contenidos, procedimiento de anonimización previa a la publicación y medidas de seguridad aplicables conforme al Esquema Nacional de Seguridad dentro del alcance ordinario del servicio. No incluye como prestaciones mínimas obligatorias soluciones avanzadas de búsqueda dedicada, inteligencia artificial, analítica avanzada, integraciones API complejas ni proyectos independientes de certificación o auditoría ENS adicional.		

10.1. Modificación contractual prevista

De conformidad con el artículo 204 de la LCSP, se prevé la posibilidad de modificar el contrato hasta un máximo del veinte por ciento (20 %) del precio inicial, sin IGIC. La modificación podrá acordarse para atender necesidades sobrevenidas directamente vinculadas al objeto del contrato que no puedan cubrirse razonablemente con las bolsas ordinarias de mantenimiento evolutivo y edición de contenidos, tales como nuevas integraciones con sistemas municipales o supramunicipales, adaptaciones derivadas de cambios normativos o tecnológicos, ampliaciones funcionales relevantes del portal, refuerzos de seguridad o accesibilidad, o incrementos justificados de capacidad y disponibilidad del alojamiento.

La modificación deberá concretar su alcance, límites, condiciones y procedimiento en el PCAP; será obligatoria para el contratista cuando se acuerde conforme a la LCSP, no podrá alterar la naturaleza global del contrato ni introducir prestaciones ajenas a su objeto, y se tramitará con la correspondiente justificación técnica, audiencia del contratista, fiscalización y aprobación por el órgano de contratación. Su valoración se efectuará conforme a los precios unitarios o criterios económicos previstos en los pliegos y, cuando no resulten aplicables, mediante precios contradictorios debidamente justificados.

11. Propiedad del código y transferencia tecnológica

El Ayuntamiento designará un responsable del contrato, adscrito al Servicio de Informática, encargado del seguimiento y supervisión de la ejecución, conforme al artículo 62 de la LCSP.

El adjudicatario deberá:

- Proporcionar la documentación técnica y funcional completa, incluyendo manuales de administración y uso del CMS.
- Garantizar la transferencia de conocimiento al personal municipal mediante formación consensuada.
- Entregar el código fuente completo y todos los desarrollos realizados en un repositorio accesible para el Ayuntamiento, tanto al cierre del proyecto como, si se solicitara, en cualquier momento durante la vigencia del contrato.
- Identificar los componentes de terceros, librerías, frameworks, plantillas, módulos o dependencias utilizados, indicando su versión, licencia aplicable y condiciones de uso, con el fin de preservar la independencia tecnológica y evitar restricciones no conocidas en la explotación futura del portal.
- Entregar toda la documentación generada en formato digital, en español y compatible con las herramientas

AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS Servicios Informáticos y Modernización Administrativa (SIM)	<i>Informe-Memoria Justificativa</i>
ofimáticas del Ayuntamiento. La propiedad de todos los trabajos, desarrollos, documentación y contenidos generados corresponderá íntegramente al Ayuntamiento de Los Realejos, garantizando la independencia tecnológica futura del mismo. El adjudicatario no podrá alegar derechos de autor sobre dichos materiales ni oponerse a su uso, reproducción o divulgación por parte del Ayuntamiento.	

12. Referencias al antecedente contractual 2022

A efectos de contextualización, el antecedente contractual 2022 (expediente SER/2022/7) se tramitó mediante procedimiento abierto simplificado, no dividido en lotes, con adjudicación finalmente formalizada por 34.770,62 € (sin IGIC) tras un proceso con intensa concurrencia empresarial. El expediente recogía criterios de adjudicación compuestos por juicio de valor y fórmulas, incluyendo una ponderación específica del tiempo de resolución de incidencias, así como una garantía mínima de seis (6) meses para los productos y servicios derivados de la contratación.

Dichos antecedentes no condicionan la configuración del nuevo expediente, pero constituyen un marco de comparación útil para la redacción de los pliegos, en particular en lo relativo a la estructura de criterios de adjudicación, los requisitos de solvencia, los mecanismos de control frente a ofertas anormalmente bajas y el régimen de garantías.

13. Justificación de la no división en lotes

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 99.3 de la LCSP, se justifica la no división en lotes del presente contrato por razones de carácter técnico y funcional que hacen necesaria su ejecución unitaria.

13.1. Razones que justifican la unidad de contratación

- Interdependencia técnica de las prestaciones: el desarrollo, despliegue, hosting y mantenimiento están estrechamente vinculados y no pueden ejecutarse de forma independiente sin comprometer la funcionalidad, seguridad y disponibilidad del sistema.
- Garantía de coherencia técnica y funcional: la ejecución por un único adjudicatario asegura la compatibilidad entre diseño, infraestructura y mantenimiento, evitando problemas de interoperabilidad y dilución de responsabilidades.
- Necesidad de interlocución única: permite una gestión más ágil del contrato, una resolución más rápida de incidencias y una identificación clara de responsabilidades ante el Ayuntamiento.
- Eficiencia en la ejecución y mantenimiento: el proveedor que implanta la solución dispone del conocimiento técnico más adecuado para su mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo posterior.
- Riesgo de incremento de costes y complejidad: la división en lotes incrementaría los costes indirectos de coordinación, las posibles duplicidades y la complejidad contractual, sin beneficio proporcional para el interés público.
- La división en lotes podría dificultar la determinación de responsabilidades ante incidencias que afecten simultáneamente al desarrollo, alojamiento, seguridad, disponibilidad, actualización de contenidos o mantenimiento del portal.

La no división en lotes no impide que el adjudicatario pueda apoyarse en servicios especializados o subcontrataciones permitidas por la normativa y por los pliegos, siempre bajo su responsabilidad única frente al Ayuntamiento y sin perjuicio de las condiciones que se establezcan en el PCAP.

14. Conclusión

A la vista de los antecedentes expuestos, del diagnóstico realizado con participación de distintos departamentos municipales, de la consulta preliminar al mercado, de las necesidades funcionales y normativas identificadas, de la insuficiencia de medios propios y de la proximidad del vencimiento del contrato vigente, se considera necesaria, idónea y proporcionada la contratación del servicio de renovación, alojamiento y mantenimiento del portal web municipal del Ayuntamiento de Los Realejos.

Esta actuación permitirá garantizar la continuidad del servicio, mejorar la calidad de la información pública y de la experiencia de usuario, reforzar la transparencia, facilitar la publicación y actualización de contenidos, cumplir las obligaciones en materia de accesibilidad web (RD 1112/2018), reforzar la seguridad y continuidad del servicio mediante las medidas que resulten exigibles conforme al Esquema Nacional de Seguridad (RD 311/2022), y mejorar la relación del Ayuntamiento con la ciudadanía a través de los canales digitales.

Se propone la tramitación del correspondiente expediente de contratación mediante procedimiento abierto simplificado, con un valor estimado de 148.000,00 euros (sin IGIC) y un presupuesto base de licitación de 78.466,66 euros IGIC incluido (73.333,33 € + 5.133,33 € de IGIC al 7%) para la duración inicial del contrato.

Firma el presente documento:

INGENIERO INFORMÁTICO
Servicios de Informática y Modernización Administrativa

Héctor Hernández Hernández
Documento firmado electrónicamente