

Expediente P.O.124.24

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de la Asistencia Técnica para la elaboración, soporte en la implantación, seguimiento y control del Plan de Desarrollo Tecnológico e Innovación 2026 – 2030 para la Autoridad Portuaria de Baleares



Índice

1	Antecedentes y justificación.....	4
2	Objeto del contrato	4
3	Documentación a disposición de la empresa adjudicataria	5
4	Legislación y normas que regirán los trabajos a realizar	5
5	Descripción de las tareas objeto del contrato	7
5.1	Gestión del proyecto	7
5.2	Diseño y elaboración de la estrategia de desarrollo tecnológico e innovación.....	8
5.3	Soporte en la implantación del PEDTI	10
5.4	Seguimiento y control del PEDTI.....	11
5.5	Soporte en la ejecución de proyectos del PEDTI.....	11
5.6	Soporte estratégico de desarrollo tecnológico	12
5.7	Soporte en el rediseño de procedimientos administrativos	12
5.8	Soporte en la gestión el cambio y formación.....	13
5.9	Soporte a usuarios externos	13
5.10	Horario de prestación del servicio	14
6	Entregables	15
7	Acuerdos de nivel de servicio	16
7.1.1	ANS de gestión de la documentación.....	17
7.1.2	ANS del equipo de trabajo	17
7.2	Penalizaciones.....	18
8	Calendario previsto y lugar de ejecución	19
9	Medios humanos mínimos	20
10	Requisitos técnicos.....	23
11	Presupuesto	23
12	Seguridad	24
12.1	Acceso a los sistemas de la APB	24
12.2	Cambios de la empresa	25
12.3	Incidentes de seguridad de la información.....	25
12.4	Derecho de auditoría.....	25
12.5	Subcontratación	26



Ports de Balears



Autoritat Portuària de Balears

12.6	Servicios críticos en disponibilidad o que afecten a servicios críticos en disponibilidad de la APB.....	26
12.7	Conformidad de sistemas, productos y equipos.....	26
12.8	Confidencialidad de la información.....	26
13	Informes sobre el desarrollo de los trabajos.....	27
14	Defectos o deficiencias de los trabajos	27
15	Contradicciones y omisiones del presente documento.....	27
16	Consideración final	28
Anexo I. Ficha de perfil profesional.....		29
Anexo II. Solvencia técnica de la empresa.....		31
Anexo III. Presupuesto.....		32
Anexo IV. Justificación de precios		33





1 Antecedentes y justificación

La Autoridad Portuaria de Baleares (en adelante, APB) inició en el año 2015 un proceso de formulación estratégica de Desarrollo Tecnológico, mediante el Plan Estratégico de implantación de la Administración Electrónica (2015–2019), que se orientó a identificar las principales líneas de acción a desarrollar durante estos cinco años para incorporar actuaciones relativas a la Administración Electrónica en la APB, así como añadir actuaciones tecnológicas en materia TIC, o en materia de nuevas tecnologías que pudieran incorporarse al proceso.

En aras a continuar con este proceso de formulación estratégica y en un marco más amplio de Desarrollo Tecnológico, la APB desarrolló el Plan Estratégico de Desarrollo Tecnológico de la APB, horizonte 2021-2025, integrado por el Plan Estratégico de Administración Electrónica 2021-2025, así como por el Plan Estratégico de Infraestructuras TIC 2021-2025.

Estos planes se encuentran alineados con la estrategia de la APB, que cuenta con un Plan Estratégico que contempla los cinco puertos de interés general (Palma, Alcúdia, Maó, Eivissa y la Savina), y que define las estrategias de futuro para estos puertos conciliando diversos puntos de vista de nuestra sociedad. Hoy en día, este Plan está en fase de actualización para alinearlo, por una parte, al “Marco Estratégico del sistema portuario de interés general” aprobado por el Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana en octubre de 2022 y, por la otra, para incorporar los importantes cambios que se han dado en la sociedad en los últimos años.

Tanto en el Plan Estratégico de la APB, así como en su actualización, como en el “Marco Estratégico del sistema portuaria de interés general” se presentan unos criterios de actuación orientados a la transformación digital portuaria.

De esta manera, y para continuar en esta misma línea de desarrollo tecnológico y transformación digital, la APB requiere la redacción de un nuevo plan estratégico dirigido a la transformación digital portuaria con un horizonte temporal 2026-2030 alineado tanto con el nuevo *Plan Estratégico* en fase de elaboración, como con el *Marco Estratégico del sistema portuario de interés general*, que permita proporcionar una administración portuaria electrónica avanzada e integral.

2 Objeto del contrato

El objeto de este contrato es la prestación de un servicio de Oficina Técnica para llevar a cabo la elaboración, soporte en la implantación, seguimiento y control del Plan Estratégico de Desarrollo Tecnológico e Innovación 2026-2030 (en adelante, PEDTI) de la APB, así como otras actividades complementarias relacionadas con dicho Plan.

En este sentido, la elaboración del PEDTI implicará la realización de una serie de actividades que abarcan los siguientes servicios:

- Diseño y desarrollo de la estrategia: elaboración del Plan Estratégico de Desarrollo Tecnológico e Innovación 2026-2030 (PEDTI).
- Soporte en la implantación del PEDTI.



- Seguimiento y control del grado de implantación del PEDTI.
- Asistencia en la ejecución de los proyectos asociados al PEDTI.
- Soporte estratégico de desarrollo tecnológico.
- Soporte en el rediseño de procedimientos administrativos.
- Soporte en la gestión del cambio y formación.

Adicionalmente, se incluye el servicio de soporte a usuarios externos (ciudadanía y empresas) para la resolución de incidencias y consultas, tanto funcionales como técnicas, relacionadas con el uso de los medios electrónicos proporcionados por la APB. Estos medios incluyen, entre otros, la plataforma de tramitación telemática SISTRA2, la Carpeta Ciudadana, el PAG y la DEHú.

3 Documentación a disposición de la empresa adjudicataria

La APB facilitará a la empresa adjudicataria toda la documentación necesaria y disponible para la correcta ejecución del contrato.

Dicha información estará sometida a compromiso de confidencialidad por parte de la empresa adjudicataria y de su personal. La intención de la APB es que en ningún caso salga documentación de uso oficial de la APB, para realizar las tareas establecidas y derivadas de este Pliego.

4 Legislación y normas que regirán los trabajos a realizar

El desarrollo de los trabajos solicitados en el presente expediente se realizará al amparo de la siguiente normativa, que se entiende de obligado cumplimiento:

- **Procedimiento administrativo electrónico**
 - Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
 - Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
 - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
 - Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- **Interoperabilidad**
 - Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica.
 - Normas Técnicas de Interoperabilidad derivadas del Esquema Nacional de





Interoperabilidad.

- **Identificación y firma electrónica**

- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.

- **Transparencia y datos abiertos**

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.

- **Contratación pública**

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo, (UE) 2014/23 y (UE) 2014/24, de 26 de febrero de 2014.

- **Seguridad y protección de datos**

- Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión, por la que se modifican el Reglamento (UE) 910/2014 y la Directiva (UE) 2018/1972 y por la que se deroga la Directiva (UE) 2016/1148 (Directiva NIS2).
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Orden PCI/487/2019, de 26 de abril, por la que se publica la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2019, aprobada por el Consejo de Seguridad Nacional.
- Reglamento (UE) 2019/881 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, relativo a ENISA (Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad) y a la certificación de la ciberseguridad de las tecnologías de la información y la comunicación y por el que se deroga el Reglamento (UE) 526/2013 (Reglamento sobre la Ciberseguridad).
- Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Instrucciones Técnicas de Seguridad y las Guías de Seguridad derivadas del Esquema Nacional de Seguridad.
- **Accesibilidad**
 - Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
 - Directiva (UE) 2016/2102, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público
 - Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- **Ley de Puertos**
 - Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre.
- Cualquier otra normativa, que se publique o desarrolle durante la duración del contrato, y sea de obligado cumplimiento a las Administraciones Públicas, y en particular, a la APB.

Asimismo, quedará incluida en el ámbito del proyecto cualquier adaptación -sea desarrollo o cualquier otro tipo de trabajo- a la legislación que pudiera surgir durante el desarrollo del proyecto y el posterior periodo de garantía.

También se tendrá en cuenta para realizar los trabajos la adecuación a las certificaciones ISO-9001, ISO-14001 e ISO-30301 que posee la APB.

5 Descripción de las tareas objeto del contrato

Con carácter enunciativo y no exhaustivo, se relacionan las siguientes tareas que tendrán que ser realizadas por la empresa adjudicataria del contrato.

5.1 Gestión del proyecto

La empresa adjudicataria deberá realizar una gestión del proyecto basada en el marco de gestión de proyectos PMBOK, siguiendo las directrices establecidas por el Responsable del Contrato. Para ello, desde el punto de vista de la gestión de proyectos, se van a establecer tres (3) fases de gestión:

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de la Asistencia Técnica para la elaboración, soporte en la implantación, seguimiento y control del Plan de Desarrollo Tecnológico 2026 - 2030 para la Autoridad Portuaria de Balears (P.O.124.24).





- a) **Fase de gestión inicial.** En esta fase se iniciará formalmente el proyecto y se adaptará y validará el plan de trabajo a seguir.
- b) **Fase de gestión de ejecución.** Durante esta fase se llevarán a cabo los trabajos planificados, asegurando un seguimiento y control exhaustivo. En caso necesario, se realizarán ajustes en la planificación para adaptarse a las circunstancias y necesidades del proyecto.
- c) **Fase de gestión de finalización.** Esta fase incluirá el cierre formal del proyecto, garantizando la entrega de toda la documentación pertinente, tanto relativa a la gestión del proyecto como al producto final.

En cada una de estas fases se aplicarán las áreas de conocimiento del PMBOK que sean relevantes y que se definan durante la fase de iniciación.

La empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta detallada de la metodología a seguir, especificando toda la documentación que se entregará, asociada a los grupos de procesos y áreas de conocimiento definidos en el PMBOK. Esta documentación deberá ajustarse a las plantillas (si las hubiera) y a los procedimientos establecidos por el Responsable del Contrato.

Adicionalmente, se adoptará una metodología ágil, lo que permitirá realizar entregas parciales relacionadas con el diseño y la elaboración de la estrategia de desarrollo tecnológico e innovación. Esto facilitará el inicio de otras actuaciones relacionadas con el PEDTI sin necesidad de esperar a la entrega completa del Plan.

5.2 Diseño y elaboración de la estrategia de desarrollo tecnológico e innovación

La empresa adjudicataria deberá elaborar el Plan Estratégico de Desarrollo Tecnológico e Innovación (PEDTI) para la APB, en el horizonte comprendido entre los años 2026 y 2030.

Los objetivos específicos del PEDTI son los siguientes:

- Definir las líneas estratégicas para el desarrollo tecnológico de la APB en los próximos años.
- Implementar estas líneas estratégicas mediante la ejecución de las actuaciones identificadas en el Plan.
- Armonizar el modelo organizativo existente en la APB para el Desarrollo Tecnológico (DT), así como para la Administración Electrónica (AE).
- Diseñar una estructura de control y seguimiento operativo del desarrollo del Plan.
- Realizar la gestión del cambio continuo, incluyendo la definición de acciones formativas en DT y AE, y un plan de comunicación interno y externo.

El PEDTI incluirá, además, actuaciones orientadas a la mejora continua en la implantación de la Administración Electrónica durante el período establecido, así como la definición de una política común en materia de infraestructuras TIC.



Las actividades que se desarrollarán, serán, como mínimo, las siguientes:

- Análisis de la situación actual de la APB en relación a las infraestructuras TIC, así como en relación a las herramientas de Administración Electrónica de la APB y sus interrelaciones con otros sistemas.
- Análisis de las necesidades de las diferentes unidades organizativas de la APB, en relación con la gestión de datos dentro de su operativa, y el desarrollo tecnológico que precisen incorporar dentro de la operativa portuaria, así como la interrelación de los diferentes sistemas.
- Análisis del “estado del arte” en relación con la implantación de nuevas tecnologías TIC y de telecomunicaciones, en el ámbito de desarrollo tecnológico de la APB, y en particular de Administración Electrónica. Se analizará a través de los diferentes observatorios existentes (Administración electrónica, Contratación pública, TIC...) el estado del arte del desarrollo de nuevas tecnologías, y sistemas de información que puedan ser implantados de manera efectiva en la APB.
- Revisión de los Planes Estratégicos vigentes, Plan Estratégico de Administración Electrónica 2021-2025, así como por el Plan Estratégico de Infraestructuras TIC 2021-2025, con el objeto de identificar actuaciones que requieran su continuidad o actualización en el nuevo Plan.
- Análisis del Plan Estratégico de la APB, así como de su actualización y del “Marco Estratégico del sistema portuaria de interés general”, así como de toda la legislación y normativa vigente aplicable, para garantizar que las actuaciones propuestas estén alineadas con estos marcos.
- Elaboración del documento PEDTI 2026-2030 que será la base para el desarrollo Tecnológico de la APB, y en particular para el desarrollo de la Administración electrónica, en los diferentes procesos de la APB, así como de las infraestructuras TIC.
- Adecuación y actualizaciones del PEDTI a las circunstancias sobrevenidas, así como a cambios que se vayan produciendo durante la ejecución del contrato que pueden afectar al contenido del mismo, como la aparición de nuevas tecnologías, cambios en la organización, nuevas necesidades o normativas, etc. Estas tareas se llevarán a cabo tanto durante la vigencia del contrato, como en los años de prórroga, en caso de producirse.

El PEDTI deberá considerar los planes previos y alinearse con la estrategia global de la APB. Este plan definirá el despliegue de la Administración Electrónica y las infraestructuras TIC para el período 2026-2030, estableciendo objetivos, ejes, líneas estratégicas e indicadores que permitan identificar programas y proyectos clave para este marco temporal.

Asimismo, el PEDTI deberá incluir una hoja de ruta detallada para la implementación de dichas iniciativas, especificando los estándares tecnológicos a aplicar tanto en infraestructuras TIC como en la Administración Electrónica.



Para cada proyecto identificado, se elaborará una ficha detallada que sirva como guía para su desarrollo y establezca los mecanismos necesarios para su seguimiento y control. Esta ficha incluirá, entre otros elementos, el coste estimado, la prioridad del proyecto, los agentes implicados, el grado de desarrollo, entre otros datos relevantes.

Como se ha indicado previamente, el PEDTI debe ser ágil y dinámico, permitiendo su actualización continua según las necesidades identificadas durante la ejecución de los proyectos, así como las circunstancias del entorno, avances tecnológicos, entre otros factores. Estas necesidades serán detectadas a través de los demás servicios incluidos en esta contratación, tanto en las tareas de implantación como en el seguimiento y control del PEDTI.

Además, en la elaboración de este plan, debe tenerse en cuenta que la APB gestiona cinco puertos en Baleares: Palma, Alcudia, Maó, Eivissa y la Savina.

Con el objetivo de no tener que esperar a la finalización del Plan completo para implementar actuaciones relacionadas con el PEDTI, y en línea con lo indicado en el apartado de Gestión del Proyecto, se adoptarán metodologías ágiles. Esto permitirá realizar entregas parciales del Plan, facilitando así el inicio de actuaciones específicas, tales como el soporte en la implantación de proyectos, el seguimiento de la ejecución de proyectos en curso, entre otras, sin necesidad de esperar a que el plan esté completamente definido.

5.3 Soporte en la implantación del PEDTI

La implantación del PEDTI implicará la ejecución de los programas y proyectos identificados en el Plan, así como un conjunto de actuaciones adicionales relacionadas con el mismo.

En este contexto, la empresa adjudicataria asumirá las funciones de coordinación de la ejecución del Plan y dará soporte en los procesos de contratación necesarios para su implementación. En particular, se incluyen las siguientes actividades:

- Coordinación de los programas y proyectos incluidos en el plan, de manera que estén perfectamente alineados para conseguir una implementación eficiente y eficaz de los mismos.
- Elaboración y gestión de estudios preliminares de mercado, en caso de ser necesario, y redacción de los informes correspondientes.
- Elaboración los pliegos de prescripciones técnicas (PPT) para las contrataciones derivadas de la implementación del PEDTI, incluyendo el presupuesto y su desglose. Esta tarea también abarcará, cuando sea necesario, acciones de benchmarking tecnológico.
- Redacción de la justificación para la contratación de los proyectos, proponiendo criterios de solvencia y valoración, definiendo penalidades, entre otros aspectos relevantes.
- Asistencia técnica en la valoración de ofertas presentadas en los procesos de contratación, así como en la elaboración de la documentación complementaria requerida, siguiendo las indicaciones del Responsable del Contrato.



- Consultoría y asesoramiento en aspectos diversos relacionados con la implementación del PEDTI, tales como apoyo en licitaciones de servicios, creación de normativa, análisis de soluciones tecnológicas, entre otros aspectos que puedan surgir durante la ejecución del contrato.

5.4 Seguimiento y control del PEDTI

Para la correcta implantación del PEDTI, es fundamental diseñar una estructura de control y seguimiento. Por ello, esta contratación incluye servicios destinados a dotar a la Oficina Técnica de la flexibilidad y adaptabilidad necesarias para proporcionar apoyo a la dirección, gestión, ejecución y seguimiento de los proyectos enmarcados en las distintas áreas de actuación del PEDTI.

En este sentido, la Oficina Técnica deberá ofrecer:

- Soporte en el inicio, planificación, seguimiento de la ejecución de los proyectos, así como en su cierre, derivados de la implantación del PEDTI, de manera que, además, se facilite su seguimiento y control.
- Soporte en el seguimiento de la ejecución de los proyectos en curso, derivados de los planes anteriores y que puedan estar incluidos o no, en el nuevo Plan.

El modelo propuesto deberá garantizar:

- La coordinación y gestión homogénea y centralizada de los proyectos, para garantizar la calidad de la ejecución y consecución de los objetivos estratégicos del PEDTI.
- La gestión, control y seguimiento de proyectos en todas sus fases y áreas de conocimientos propias de cada proyecto.
- La definición y medición de indicadores de implantación y métricas de éxito que permitan monitorizar de forma constante el progreso del PEDTI. Además, se deberá realizar una actualización constante de los mismos, de manera que se pueda evaluar el grado de implantación de dicho Plan.
- La definición, evaluación y realización del seguimiento de indicadores de calidad que permitan evaluar los niveles de calidad de los servicios implantados en relación al PEDTI, así como su uso.
- La utilización de herramientas que permitan dar soporte a la gestión del PEDTI.

Para la realización de este servicio se propondrá una herramienta de soporte que permita un adecuado seguimiento de los proyectos definidos, así como mecanismos de medición para monitorizar de forma constante el progreso del PEDTI.

5.5 Soporte en la ejecución de proyectos del PEDTI

Además de llevar a cabo actuaciones relacionadas con el control y seguimiento del PEDTI, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo algunas actuaciones relacionadas con el soporte en la ejecución de alguno de los proyectos incluidos en el Plan.

Con carácter indicativo y no exhaustivo, puesto que las actuaciones concretas dependerán de los proyectos definidos en el Plan, se enumeran a continuación algunas de las tareas que podrían



llevarse a cabo en relación con este servicio, vinculadas a algunos de los proyectos que podrían ser necesarios incluir en el Plan:

- Apoyo y soporte en la implantación, mantenimiento y mejora de la Plataforma de Contratación Electrónica que se está implantando en la APB.
- Apoyo y soporte a la Oficina Técnica de Gestión Documental, certificación ISO 30301, en particular realizando y proponiendo las actuaciones necesarias para la renovación anual de la mencionada certificación ISO.
- Soporte e implantación del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Soporte y apoyo al Departamento de Desarrollo Tecnológico e Innovación en la integración de los diferentes sistemas y aplicaciones existentes en la APB.
- Soporte y apoyo al Departamento de Desarrollo Tecnológico e Innovación en la implantación y desarrollo de Inteligencia Artificial en los procesos de gestión de la APB.
- Soporte y apoyo al Departamento de Desarrollo Tecnológico e Innovación en el mantenimiento y mejoras en el Sistema de Gestión de Activos Fijos de la APB.

5.6 Soporte estratégico de desarrollo tecnológico

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el soporte estratégico necesario que permita tener una visión global y siempre actualizada del proceso de desarrollo tecnológico. Las tareas previstas serán las siguientes:

- Vigilancia tecnológica, organizativa y jurídica. Se realizarán las tareas de vigilancia tecnológica, organizativa y jurídica con el objetivo de detectar los cambios, tendencias y aspectos interesantes que puedan afectar al proceso de implantación del PEDTI.
- Consultoría y asesoría técnica. Se realizarán las tareas de consultoría y asesoría técnica que la APB solicite para resolver las dudas y necesidades que puedan surgir en la implantación del PEDTI.
- Gestión de la calidad. Se realizarán las tareas necesarias para asegurar la calidad en todos los procesos de implantación del PEDTI.

5.7 Soporte en el rediseño de procedimientos administrativos

La empresa adjudicataria deberá coordinar y realizar las tareas de rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos y servicios de la APB para su adaptación a las Leyes 39/2015 y 40/2015 o cualquier normativa que en materia de Administración Electrónica pudiera aparecer, así como en aplicación de nuevas tecnologías.

Estos servicios abarcarán procedimientos específicos de la APB que, debido a sus características particulares, se consideren prioritarios para ser desarrollados por la Oficina Técnica. Este enfoque aprovechará la experiencia del contratista, quien, como resultado de la elaboración del Plan Estratégico, contará con un conocimiento profundo de los procedimientos y necesidades específicas de la APB.

Las actividades que se desarrollarán, serán, como mínimo, las siguientes:

- Actualización de procedimientos de la APB, y diagnóstico de las disfunciones y deficiencias, proporcionando una documentación del estado actual de los





procedimientos administrativos y sus actividades, proponiendo la simplificación de la tarea administrativa con el objetivo final de la mejora del servicio al ciudadano.

- Identificación de oportunidades de mejora y optimización del flujo actual de procedimientos de la APB.
- Diseño de los nuevos procedimientos de acuerdo con las mejoras detectadas y definir el nuevo modelo. La definición de los nuevos flujos de trabajo que se puedan definir de cara a su optimización, se realizará utilizando BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation) y la herramienta de modelado de la plataforma CAMUNDA. También podrá requerir la asistencia en las pruebas de desarrollo, una vez implementado el procedimiento (en el marco de algún proyecto que se haya podido definir dentro del PEDTI) para asegurar se adecuación a las necesidades de la APB.
- Mejora continua para optimizar los procedimientos.
- Realización de las actuaciones precisas a efectos que los sistemas de gestión de la APB, se integren en su plenitud en la organización.

5.8 Soporte en la gestión el cambio y formación

Para la correcta ejecución del PEDTI la empresa adjudicataria deberán identificar las necesidades de gestión del cambio y formación que se requerirán dentro de la APB.

Dentro de los actividades a realizar, se incluye la definición de acciones específicas de gestión del cambio y formación relacionadas con el PEDTI, así como el desarrollo de un plan de comunicación tanto interno como externo. Además, esta contratación contempla la coordinación y seguimiento de las actividades de gestión del cambio y formación vinculadas a los proyectos y actuaciones derivados de la ejecución del PEDTI.

En la definición de las acciones de gestión del cambio y formación, será necesario considerar la utilización de múltiples canales y orientados al logro de los objetivos establecidos en el PEDTI. Asimismo, se deberán definir indicadores de seguimiento que permitan evaluar y garantizar el cumplimiento de dichos objetivos.

5.9 Soporte a usuarios externos

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de soporte a los usuarios externos (ciudadanía y empresas) para la resolución de las incidencias y dudas (funcionales y técnicas) que se encuentren en la utilización de los diferentes medios electrónicos puestos a disposición por parte de la APB, que se envíen a través del correo electrónico suportseu@portsdebalears.com:

- Plataforma de tramitación telemática SISTRA2 para todos los trámites disponibles, especialmente en los aspectos relacionados con el proceso de autenticación y firma electrónica.
- Acceso a la Carpeta Ciudadana de la APB para realizar el seguimiento de cualquiera de los trámites que los usuarios externos hayan iniciado de forma telemática a través de la Sede Electrónica de la APB.
- Acceso a las notificaciones y comunicaciones electrónicas a través de la Carpeta Ciudadana y la DEHú (Dirección Electrónica Habilitada Única).



5.10 Horario de prestación del servicio

La prestación del servicio se realizará durante todo el año con el mismo horario y en horario laboral (se establece el horario laboral en los días laborables en Palma en horario de 9:00 a 14:00 de forma obligatoria y el resto de horas, hasta alcanzar la jornada laboral, a convenir con el responsable del contrato).

Todos los servicios del jefe de proyecto (perfil 1 del equipo de trabajo) y del consultor senior (perfil 2 del equipo de trabajo) se prestarán de forma presencial en las oficinas de la APB en Palma y deberán cubrir la totalidad del horario. Cabe tener en cuenta que la APB cuenta con distintas sedes (Palma, Maó, Eivissa, Alcúdia y La Savina) y, por necesidades del servicio, se podrá desplazar el Administrador de Seguridad a alguna de las otras sedes de la APB, sin coste alguno para la APB.

Los servicios de soporte prestados por el perfil 3 del equipo de trabajo, se podrá realizar de forma remota.

La empresa adjudicataria está comprometida a garantizar la calidad del servicio, a cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el apartado 7 de este Pliego y a documentar e informar de su cumplimiento o incumplimiento a la APB. El incumplimiento de los ANS originará las penalizaciones adecuadas, es decir, en caso de no dar un servicio de calidad se realizará un descuento en la facturación.

Las incidencias se comunicarán por parte de la APB al Jefe/a de proyecto de la empresa adjudicataria al correo electrónico o teléfono que se indique a tal efecto, que deberá estar disponible. En caso de incidencias críticas también se intentará contactar por teléfono, por lo que el Jefe/a de proyecto deberá indicar un número de teléfono en el que esté disponible en horario laboral.

La empresa adjudicataria deberá atender cualquier consulta o incidencia derivada del servicio incluyendo los siguientes niveles de soporte:

- i. **Nivel 1:** Recogerán las incidencias a través de los canales establecidos para tal efecto (teléfono, correo electrónico). Nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del usuario.
- ii. **Nivel 2:** Técnicos especializados, preparados para recibir las comunicaciones que hayan entrado a través del nivel 1. Si es posible, resolverán la incidencia en el momento de recibir el correo electrónico o la llamada telefónica, utilizando una base de conocimiento.

Las tareas de soporte se realizarán mediante los siguientes mecanismos:

- **Soporte por correo electrónico.** La empresa adjudicataria deberá proveer de una dirección de correo electrónico, a la cual se podrán notificar incidencias tanto como realizar peticiones relacionadas con el servicio.
- **Soporte telefónico.** La empresa adjudicataria deberá establecer un número de teléfono único para contactar directamente con el Responsable del Contrato, sin coste adicional asociado a la llamada (que no sea un teléfono tipo 902 o similar) en horario laboral



acordado con el responsable del contrato de la APB, al cual se podrán notificar incidencias tanto como realizar peticiones relacionadas con el servicio. En el caso de incidencias críticas, el horario será 24x7.

- **Soporte presencial.** La empresa adjudicataria proporcionará soporte presencial y asistencia técnica in situ en las instalaciones de la APB, garantizando una atención inmediata y personalizada. Este servicio se prestará en jornada completa (en horario de 9:00 a 14:00 de forma obligatoria y el resto de horas, hasta alcanzar la jornada laboral, a convenir con el responsable del contrato).

6 Entregables

Como resultado de los trabajos realizados, la empresa adjudicataria deberá entregar como mínimo la documentación indicada en este apartado.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será de propiedad exclusiva de la APB sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la APB, que la daría en su caso previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin.

El coste de elaboración y/o actualización de la documentación generada en el proyecto, está incluida en la partida de gestión del mismo.

La documentación se entregará en formato editable (LibreOffice o Microsoft Office) y en formato pdf.

1. Gestión del proyecto

- i. Plan de gestión del proyecto.
- ii. Informes de seguimiento y actas de las reuniones de seguimiento.
- iii. Variaciones no sustanciales del proyecto (si surgieran durante la ejecución del mismo).
- iv. Informe de cierre de proyecto.

2. Diseño y elaboración de la estrategia de desarrollo tecnológico e innovación

- v. Plan Estratégico de Desarrollo Tecnológico e Innovación 2026-2030 (entregas incrementales), así como actualizaciones posteriores, si se realizan.
- vi. Resúmenes de los resultados de las mejoras prácticas y análisis realizado.

3. Soporte en la implantación del PEDTI

- vii. Pliegos de prescripciones técnicas y documentación de contratación que sea necesaria en las contrataciones derivadas de la implantación del PEDTI.
- viii. Toda aquella documentación relacionada con las actuaciones de soporte a la implantación del PEDTI.

4. Seguimiento y control del PEDTI

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de la Asistencia Técnica para la elaboración, soporte en la implantación, seguimiento y control del Plan de Desarrollo Tecnológico 2026 - 2030 para la Autoridad Portuaria de Balears (P.O.124.24).





- ix. Indicadores de implantación y métricas del PEDTI y de calidad, así como su medición y monitorización.
- x. Informes de seguimiento.

5. Soporte en la ejecución de proyectos del PEDTI

- xi. Documentación derivada de las actuaciones de ejecución que se lleven a cabo. Esta documentación podrá variar dependiendo de las actuaciones finalmente realizadas, por lo que, será definida en tiempo de ejecución por el Responsable del contrato.

6. Soporte estratégico de desarrollo tecnológico

- xii. Documentación relacionada con las actuaciones realizadas en relación a la vigilancia tecnológica, organizativa y jurídica, consultoría y asesoría técnica, así como de gestión de la calidad.

7. Soporte en el rediseño de procedimientos administrativos

- xiii. BPM de los procedimientos implementados y simplificados.
- xiv. Cualquier otra documentación de análisis que se pudiera generar asociada a los procesos de rediseño.

8. Soporte en la gestión del cambio y formación

- xv. Documentación relacionada con las actuaciones de formación, gestión del cambio y comunicación que se puedan llevar a cabo durante la ejecución del contrato.

9. Soporte a usuarios externos

- xvi. Informe periódico de tareas realizadas.
- xvii. Informes de servicio (volúmenes de llamadas, consultas, incidencias y peticiones de cambios, SLAs).

7 Acuerdos de nivel de servicio

La prestación de los servicios objeto de este Pliego estarán sujetos, en la medida de lo posible, a acuerdos de nivel de servicio (ANS) con penalizaciones asociadas en caso de incumplimiento. La finalidad de los ANS es establecer un marco objetivo para medir el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el contrato.

La empresa adjudicataria proporcionará, sin coste adicional para la APB, una herramienta de gestión de incidencias (JIRA o equivalente) que permita conocer, con una antelación razonable, las posibles incidencias que puedan afectar a la correcta prestación de los servicios, de tal manera que sea posible identificar las situaciones de riesgo de incumplimiento de las condiciones de prestación de servicios y aplicar así las medidas correctoras oportunas.

Se definirán ANS que establecerán los umbrales mínimos de calidad exigidos en la prestación de los servicios definidos en el apartado 5 de este Pliego. En su caso, se aplicarán los ANS



propuestos por la empresa adjudicataria en su oferta técnica y aceptados por el Responsable del Contrato.

7.1.1 ANS de gestión de la documentación

La prestación de los servicios descritos en el apartado 5 de este Pliego vendrá acompañada de la documentación correspondiente exigida en el apartado 6 de este Pliego. Se establecen los siguientes indicadores:

- 1. Auditoría de calidad de la documentación.** Control de la actualización o existencia de documentación mediante auditorías del servicio que realice la APB.

Código	Cálculo	Valor Objetivo
DOC.01	Control de la documentación = (Número de documentos no actualizados o inexistentes, detectados / Número de documentos auditados) x 100	100 % (periodicidad de medida mensual)

- 2. Entrega fuera de plazo de la documentación.** Comprobación de que la documentación ha sido presentada en los plazos previstos. Este indicador se aplicará a cualquier otra documentación que, como consecuencia de la ejecución del contrato, pudiera solicitarse y para el que se hubiere acordado un plazo de presentación.

Código	Cálculo	Valor Objetivo
DOC.02	Número de documentos entregados fuera de plazo	0 (periodicidad de medida mensual)

7.1.2 ANS del equipo de trabajo

El equipo de trabajo que la empresa adjudicataria determine en su oferta y que deberá incluir como mínimo los perfiles indicados en el apartado 9 de este Pliego, estará sujeto a la aplicación de los siguientes indicadores:

- 1. Incorporación de los recursos propuestos del equipo de trabajo el primer día de contrato.**

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
EQT.01	Desviación en días desde el primer día laborable de contrato hasta la incorporación efectiva del recurso	0 días laborables



2. Coberturas de los recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
EQT.02	Días transcurridos con menos recursos que los propuestos por oferta, durante el periodo de facturación	0 días laborables

3. Notificación de salida de los recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
EQT.03	Diferencia de días en la comunicación de la salida de un recurso, incumpliendo el período de preaviso fijado en este Pliego, durante el período de facturación	0 días laborables

4. Período de solapamiento entre recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
EQT.04	Número de cambios no solicitados de los recursos propuestos, a lo largo de un año. No computan las coberturas siempre y cuando se hagan con los mismos suplentes	0 días laborables

5. Nivel de rotación de los recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
EQT.05	Número de cambios no solicitados de los recursos propuestos, a lo largo de un año. No computan las coberturas siempre y cuando se hagan con los mismos suplentes	1 cambio/año

7.2 Penalizaciones

Los indicadores asociados a los ANS indicados en el apartado 7 de este Pliego fijan los niveles de servicio mínimos que se consideran adecuados para desempeñar la prestación de los servicios objeto de este Pliego. Con carácter mensual, se calcularán todos los indicadores para medir si han existido desviaciones sobre los niveles de referencia.



Los niveles de servicio que estén por debajo de los umbrales marcados por los indicadores, podrán estar sujetos a las penalizaciones indicadas en el Cuadro de Características del Pliego Administrativo.

8 Calendario previsto y lugar de ejecución

El calendario previsto para la realización del servicio durante el plazo de vigencia inicial se desarrollará teniendo en cuenta las tareas y servicios que se identifican en el apartado 5 de este Pliego.

Independientemente del calendario propuesto en la propuesta técnica, el calendario final se deberá consensuar y aprobar por parte del Responsable del Contrato la APB.

Periódicamente y a requerimiento de la APB la empresa adjudicataria deberá informar de la situación en la que se encuentra el proyecto, de acuerdo con la siguiente planificación.

Actividades	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	...	M24
Gestión del proyecto													
Diseño y elaboración de la estrategia de desarrollo tecnológico e innovación													
Soporte en la implantación del PEDTI													
Seguimiento y control del PEDTI													
Soporte en la ejecución de proyectos del PEDTI													
Soporte estratégico de desarrollo tecnológico													
Soporte para el rediseño de procedimientos administrativos													
Soporte en la gestión el cambio y formación													
Soporte a usuarios externos													

El desarrollo de los trabajos se realizará exclusivamente en las oficinas de la APB sitas en Moll Vell nº5 de Palma para la ejecución de los servicios y actividades objeto de este Pliego.

Asimismo, cabe tener en cuenta que la APB dispone de distintas sedes (Palma, Maó, Eivissa, Alcúdia y La Savina), pudiendo ser necesario desplazarse ocasionalmente a alguna de estas sedes en función de las necesidades del proyecto.





9 Medios humanos mínimos

La empresa adjudicataria aportará el equipo humano mínimo que se indica a continuación.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por las personas propuestas por los licitadores en las ofertas presentadas.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos de los perfiles que se incorporen, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la no facturación de los trabajos realizados en estas condiciones y la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato.

El equipo de trabajo estará formado, como mínimo, por los siguientes perfiles que se detallan a continuación:

Perfil 1: Jefe/a de proyecto

A. Funciones:

- Realizar la dirección, seguimiento y control del proyecto.
- Generar la documentación de control del proyecto.
- Revisar los trabajos y la documentación realizada por el equipo de trabajo.
- Garantizar la calidad del producto final.
- Participar en la elaboración y realización de presentaciones divulgativas del proyecto.
- Llevar a cabo la interlocución con la APB, como representante de la empresa adjudicataria, a todos los efectos.
- Colaborar directamente en la dirección de los trabajos en estrecha relación con el responsable de los mismos.
- Estructurar el funcionamiento y las tareas del equipo de trabajo.
- Organizar las relaciones del equipo de trabajo.
- Analizar los informes de seguimiento de los trabajos y recomendar acciones preventivas y correctivas.
- Realizar la coordinación y asistencia a la dirección en las reuniones de seguimiento general de los trabajos.
- Realizar la coordinación con el resto de proyectos de implantación de la Administración Electrónica.

B. Dedicación parcial presencial.

C. Requisitos mínimos:

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de la Asistencia Técnica para la elaboración, soporte en la implantación, seguimiento y control del Plan de Desarrollo Tecnológico 2026 - 2030 para la Autoridad Portuaria de Balears (P.O.124.24).





Autoritat Portuària de Balears

Dada la complejidad y nivel de especialización de los servicios en el ámbito de la Administración Pública, objeto de este contrato, se establecen los siguientes requisitos mínimos para garantizar la correcta ejecución de los mismos:

- Titulación universitaria nivel MECES 3 (Máster) en estudios relacionados con las TIC (informática/telecomunicaciones).
- Diez (10) años de experiencia como Jefe/a de proyectos en gestión de proyectos relacionados con la implantación de la Administración Electrónica en el ámbito de la Administración Pública.
- Cinco (5) años de experiencia en proyectos de implantación/integración de sistemas de información de gestión de puertos.
- Cinco (5) años de experiencia en proyectos de implantación de Sistemas de Gestión Documental en el ámbito de la Administración Pública.
- Cinco (5) años de experiencia en proyectos de implantación/integración de sistemas de información de contratación electrónica, y de las Directivas Europeas de Contratación, desarrolladas en su momento por la ley 9/2017.
- Formación específica en Dirección y Gestión de Proyectos.
- Disponer de la certificación vigente PMP (Project Management Professional) de PMI.

Perfil 2: Consultor/a senior de proyectos de sistemas TIC y Administración Electrónica

A. Funciones:

- Diseño y elaboración del PEDTI.
- Realizar tareas relativas al soporte en la implantación del PEDTI.
- Realizar tareas relativas al seguimiento y control del PEDTI.
- Realizar tareas relativas al soporte en la ejecución de proyectos del PEDTI.
- Realizar tareas relativas al soporte en rediseño de procedimientos.
- Realizar tareas relativas al soporte en la gestión del cambio y formación.

B. Dedicación presencial.

C. Requisitos mínimos:

Dada la complejidad y nivel de especialización de los servicios en el ámbito de la Administración Pública, objeto de este contrato, se establecen los siguientes requisitos mínimos para garantizar la correcta ejecución de los mismos:





- Titulación universitaria nivel MECES 3 (Máster) en estudios relacionados con las TIC (informática/telecomunicaciones).
- Diez (10) años de experiencia en proyectos de implantación de la Administración Electrónica en el ámbito de la Administración Pública.
- Cinco (5) años de experiencia en tareas relativas a la redacción de pliegos de prescripciones técnicas y documentación relativa a procesos de contratación pública.
- Conocimientos demostrables en: Administración Electrónica y herramientas de Administración Electrónica, Contratación, Esquema Nacional de Seguridad y Gestión Documental.
- Experiencia demostrable en el diseño de procedimientos administrativos utilizando el estándar BPMN 2.0 sobre la plataforma Camunda.

Perfil 3: Soporte técnico

A. Funciones:

- Prestar el servicio de soporte a los usuarios externos (ciudadanía y empresas) para la resolución de las incidencias y dudas (funcionales y técnicas) que se encuentren en la utilización de los diferentes medios electrónicos puestos a disposición por parte de la APB, que se envíen a través del correo electrónico suportseu@portsdebalears.com.

B. Dedicación parcial remota.

C. Requisitos mínimos:

Dada la complejidad y nivel de especialización de los servicios en el ámbito de la Administración Pública, objeto de este contrato, se establecen los siguientes requisitos mínimos para garantizar la correcta ejecución de los mismos:

- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) o superior en estudios relacionados con las TIC (informática/telecomunicaciones) o Formación Profesional de grado superior.
- Cinco (5) años de experiencia como soporte técnico en proyectos de implantación de la Administración Electrónica en el ámbito de la Administración Pública.

La dedicación de cada perfil será la necesaria para llevar a cabo los trabajos con la máxima calidad y en los plazos previstos, pudiendo el Responsable del Contrato solicitar información en cualquier momento sobre el grado de dedicación de cada perfil y solicitar un incremento si se detecta un bajo rendimiento.

Las empresas licitadoras podrán incluir otros perfiles adicionales para la realización de las tareas específicas que crean conveniente y, en todo caso, incluyéndolos en la planificación.



10 Requisitos técnicos

Los requisitos técnicos exigidos en esta contratación son:

- La empresa licitadora deberá estar en posesión de los siguientes certificados:
 - Esquema Nacional de Seguridad (ENS) nivel medio, en los sistemas de información que soportan los servicios de consultoría estratégica, transformación digital y/o seguridad de la información.

Esta exigencia se extenderá también a la cadena de suministro de dichos contratistas (en especial, a los subcontratistas), en la medida que sea necesario y de acuerdo con los resultados del correspondiente análisis de riesgos. Las Certificaciones de Conformidad con el ENS, se ajustarán a la Instrucción Técnica de Seguridad aprobada por la Secretaria de Estado de Administraciones Públicas, y deberán mantenerse en vigor durante toda la ejecución del contrato.

11 Presupuesto

El **presupuesto base de licitación** correspondiente a las dos primeras anualidades (período inicial del contrato) asciende a la cantidad de **CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CIENTO SETENTA Y TRES EUROS CON NOVENTA Y UN CÉNTIMOS (475.173,91 €)** de los que **OCHENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS (82.468,20 €)** corresponden al 21% de IVA y **TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SETECIENTOS CINCO EUROS CON SETENTA Y UN CÉNTIMOS (392.705,71 €)** al presupuesto de licitación.

El **valor estimado del contrato (período inicial más la posible prórroga)**, asciende a la cantidad de **SETECIENTOS DOCE MIL SETECIENTOS SESENTA EUROS CON OCHENTA Y SIETE CÉNTIMOS (712.760,87 €)** de los que **CIENTO VEINTITRÉS MIL SETECIENTOS DOS EUROS CON TREINTA CÉNTIMOS (123.702,30 €)** corresponden al 21% de IVA y **QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CINCUENTA Y OCHO EUROS CON CINCUENTA Y SIETE CÉNTIMOS (589.058,57 €)** al importe sin IVA.

El presupuesto de la licitación se incluye en el *Anexo III. Presupuesto*.

A efectos de justificación de precios, en el anexo correspondiente (*Anexo IV. Justificación de precios*), se tiene en cuenta los artículos 100 y 102 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Están incluidos en los precios anteriores todos los costes derivados de la ejecución material de los servicios, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial, además dichos precios incluyen todos los costes laborales, ajustándose al Convenio Colectivo vigente. También está incluido en el coste de cada servicio el coste de elaboración de los entregables correspondientes solicitados en esta licitación.

Los gastos de desplazamientos y dietas y otros costes complementarios por los distintos viajes y servicios que deberá realizar el personal de la empresa adjudicataria para la ejecución de los



trabajos, así como cualquier otro gasto para el desarrollo de los mismos, están incluidos en los costes indicados de los servicios. La recepción de los trabajos será parcialmente para cada uno de ellos, hasta que se hayan completado el total de los que se prevén en este contrato. Se podrán realizar actas de recepción parcial de los trabajos, recogiendo los entregables de la etapa recibida.

12 Seguridad

12.1 Acceso a los sistemas de la APB

El adjudicatario queda obligado a realizar una conexión privada a la Red Corporativa de Datos de la APB para la realización de aquellos trabajos contemplados dentro del alcance del presente contrato que lo requieran.

La APB pondrá a disposición del adjudicatario los medios necesarios para realizar la conexión de uno o varios equipos informáticos a su red, con el fin de cumplir con lo especificado en este pliego. Será a criterio de la APB, previa consulta con el adjudicatario, la definición última de las características y capacidad de la conexión, que podrá ser mediante usuarios de acceso remoto (VPN-SSL) y/o poniendo a disposición en la sede del adjudicatario un punto de red para la interconexión. El adjudicatario podrá disponer, si así lo decide, de un cortafuegos en este punto, en cuyo caso será necesaria la adaptación y coordinación con la infraestructura y técnicos de la APB. En todo caso será necesario definir y restringir los accesos desde los dispositivos del adjudicatario a la red de la APB para su implementación en los cortafuegos corporativos. Con independencia de ello, si la APB lo estima necesario podrá requerir al adjudicatario, dentro del alcance del contrato, y sin coste adicional, la provisión de una segunda línea de comunicaciones como respaldo proporcionada por un operador diferente de la principal con objeto de garantizar la continuidad del servicio. Las condiciones de instalación y seguridad serán similares a las establecidas para la línea principal.

Una vez formalizado el contrato el adjudicatario deberá solicitar a la APB la instalación de la conexión, y ésta definirá la fecha estimada de entrega. Recibida la solicitud, la empresa adjudicataria deberá asignar un recurso técnico especializado en redes de comunicaciones que se responsabilice, en el ámbito de la prestación de los servicios asociados al contrato, de la coordinación con los técnicos de la APB para la definición y despliegue de la infraestructura de comunicaciones necesaria.

La empresa adjudicataria deberá identificar a todos y cada uno de sus empleados que necesite conectarse a los sistemas de información de la APB que vayan a realizar el mencionado tipo de actividades, con el fin de asignarles a cada uno de ellos credenciales de acceso personalizadas.

La empresa adjudicataria se obliga a transmitir al personal mencionado anteriormente la necesidad de custodiar diligentemente sus credenciales, evitando compartirlas o revelarlas. En caso de que las credenciales sean reveladas, la empresa adjudicataria deberá comunicar tal circunstancia de forma inmediata a la APB para que sean revocadas.

En caso de que algún empleado con acceso a los sistemas de la APB causara baja, la empresa adjudicataria deberá poner en conocimiento de la APB tal circunstancia de forma inmediata.



12.2 Cambios de la empresa

Cualquier cambio que la empresa adjudicataria vaya a realizar en sus procesos, sus infraestructuras y, en general, en su entorno, y que pudiera afectar directa o indirectamente a la APB o al objeto del contrato, debe ser previamente comunicado y consensuado con la misma.

12.3 Incidentes de seguridad de la información

La empresa adjudicataria, se compromete a implementar y mantener un sistema robusto y efectivo de gestión de incidentes de seguridad para los servicios proporcionados a la APB, de acuerdo con los principios y requisitos establecidos por el ENS.

- Notificación de incidentes: La empresa adjudicataria notificará a la APB de manera inmediata y sin demora injustificada después de haber tomado conocimiento de cualquier incidente de seguridad que pueda afectar a los servicios objeto de este contrato.
- Investigación y corrección: La empresa adjudicataria se compromete a investigar de manera inmediata todos los incidentes de seguridad, a tomar las medidas correctivas necesarias para resolver el incidente y a mitigar su impacto. Además, cooperará con la APB en todas las etapas de la investigación y corrección.
- Reportes de incidentes: La empresa adjudicataria proporcionará a la APB informes regulares sobre la naturaleza y el estado de cualquier incidente de seguridad, incluyendo los detalles de las medidas correctivas tomadas y las recomendaciones para evitar incidentes similares en el futuro.
- Cooperación con las autoridades: Si el incidente de seguridad implica una violación de la ley, la empresa adjudicataria cooperará con las autoridades competentes y asistirá a la APB en el cumplimiento de sus obligaciones legales relacionadas con el incidente de seguridad.
- Auditorías y pruebas: La empresa adjudicataria permitirá y colaborará con las auditorías de seguridad y las pruebas de penetración que la APB pueda realizar o encargar, con el fin de evaluar la efectividad de las medidas de seguridad del Proveedor y su cumplimiento con esta cláusula y con el ENS.

En definitiva, el objetivo asegurar que cualquier incidente de seguridad en los servicios proporcionados a la APB se gestione de una manera que minimice los daños, preserve la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, y cumpla con las obligaciones legales y reglamentarias.

12.4 Derecho de auditoría

La empresa adjudicataria deberá admitir, y facilitará a la APB, la realización de auditorías que permitan comprobar que la empresa adjudicataria cumple con los requisitos de seguridad establecidos en el marco del contrato.



12.5 Subcontratación

En caso de que se subcontrate alguno de los servicios incluidos en el presente proyecto, la empresa adjudicataria deberá transmitir a los posibles subcontratistas todos los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones administrativas y técnicas, y muy especialmente, aquellos requisitos relacionados con la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y de los servicios de la APB.

12.6 Servicios críticos en disponibilidad o que afecten a servicios críticos en disponibilidad de la APB

La empresa adjudicataria deberá disponer de la suficiente redundancia en sus infraestructuras como para ofrecer un servicio con garantías de disponibilidad a la APB.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un plan de continuidad de su negocio o un plan de recuperación de desastres que afecten a sus infraestructuras relacionadas con el objeto del contrato. Estos planes estarán a disposición de la APB para ser revisados en caso de que se estimara oportuno por parte de la APB.

12.7 Conformidad de sistemas, productos y equipos

La empresa adjudicataria utilizará sistemas, productos o equipos cuyas funcionalidades de seguridad y su nivel hayan sido evaluados conforme a normas europeas o internacionales y cuyos certificados estén reconocidos por el Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información.

12.8 Confidencialidad de la información

La APB considera que toda la información y documentación manejada durante el proyecto, del tipo que sea (electrónica, escrita o impresa, visual, verbal...), es estrictamente confidencial, por lo que cualquier vulneración de este principio que se observe será objeto de sanción de acuerdo a los términos establecidos en el apartado correspondiente de este pliego, incluso llegando a ser causa de resolución inmediata del contrato si así se estimara, todo ello sin perjuicio de las responsabilidades penales o de otro tipo a que hubiera lugar.

Toda la información y documentación que se maneje en el ámbito del presente contrato es propiedad de la APB. El adjudicatario se compromete a no difundir ni divulgar esta información, ni hacer uso alguno de ella más allá de las actividades vinculadas al contrato y que hayan sido expresamente autorizadas por escrito por la APB, así como a devolver la documentación que obre en su poder a la finalización del mismo, incluso aquella almacenada en formato electrónico o por cualquier otro medio existente o futuro. Esta obligación ostentará el carácter de indefinida, desde el momento de la adjudicación de los trabajos.

El adjudicatario está obligado a comunicar a la APB la relación del personal de la organización implicado en el servicio, solicitando autorización previa para aquellos que deban hacer uso de esta información, así como informar de cualquier modificación en esta relación que pueda ocurrir durante el desarrollo del servicio.

Además de las anteriores obligaciones, el personal del adjudicatario está obligado a:

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de la Asistencia Técnica para la elaboración, soporte en la implantación, seguimiento y control del Plan de Desarrollo Tecnológico 2026 - 2030 para la Autoridad Portuaria de Balears (P.O.124.24).





- Adaptarse a, y cumplir estrictamente, las normas internas de las APB en cuanto a políticas de seguridad, así como cualquier otra que sea de aplicación durante este proyecto.
- Mantener la información confidencial en estricta reserva y debidamente protegida mientras obre en su poder.
- Divulgar la información confidencial únicamente a las personas autorizadas para su recepción dentro de la organización.
- Instruir al personal que estará encargado de recibir la información confidencial en el correcto uso de la misma y sus responsabilidades adquiridas.

13 Informes sobre el desarrollo de los trabajos

La empresa adjudicataria informará al Responsable del Contrato, con una periodicidad mínima mensual y en todo caso cada vez que le sea solicitado, y en la forma que el Responsable del Contrato considere oportuna en cada momento, sobre la marcha general de los trabajos encomendados.

Independientemente, en el Plan de Trabajos a concretar con fechas determinadas tras la adjudicación, se redactará el calendario de reuniones, a las que asistirá el Responsable del Contrato y el personal de su equipo que se estime oportuno, para el análisis del desarrollo de los trabajos. Se podrá requerir una (1) reunión presencial mensual.

El Responsable del Contrato podrá convocar periódicamente reuniones con la empresa adjudicataria para comprobar la calidad de los trabajos y el cumplimiento del Plan de Trabajos y del Pliego de Prescripciones Técnicas.

14 Defectos o deficiencias de los trabajos

Todos los trabajos desarrollados por el contratista deberán ser aceptados por la APB, antes de considerarse entregados a efectos de responsabilidad del contratista.

En el caso de que el Responsable del Contrato presentara reparos para la aceptación de los trabajos debidamente comunicados a la empresa adjudicataria, y éstos se derivaren de errores, incumplimientos de normas o reglamentos técnicos; o bien errores de cualquier aspecto de los trabajos cuya realización haya incumbido a la empresa adjudicataria, será obligación de ésta subsanar las deficiencias en los términos que se señalen por el Responsable del Contrato, y en los plazos que éste conceda, sin que por ello tenga derecho a compensación económica alguna.

La posibilidad de apreciación de defectos por la APB con responsabilidad del adjudicatario no expira hasta transcurrido el período de garantía del contrato.

15 Contradicciones y omisiones del presente documento

Las omisiones erróneas de los detalles que sean indispensables para llevar a cabo los trabajos descritos según el espíritu e intención expuestos en estas prescripciones técnicas, o que, por uso



y costumbre deban ser realizados, no sólo no eximen a la empresa adjudicataria de la obligación de ejecutar estos detalles omitidos o erróneamente descritos, sino que, por el contrario, deberán ser ejecutados como si hubieran sido completos y correctamente especificados en este Documento.

16 Consideración final

Las condiciones del presente Documento prevalecen, en lo que pudiera ocurrir de oposición, sobre cualesquiera otros de carácter técnico o administrativo que pudiera tener establecidos la empresa adjudicataria para la prestación de servicios a personas físicas o jurídicas privadas, siendo en todo caso de aplicación al Contrato cuanto previene la normativa vigente.

El desconocimiento del Contrato o de cualquiera de sus términos, de los documentos anexos que forman parte del mismo, o de las instrucciones, pliegos o normas de toda índole aprobadas por la Administración que puedan ser de aplicación en la ejecución de los servicios objeto del Contrato, no eximirá a la empresa adjudicataria de la obligación de su cumplimiento.

Palma, a fecha de firma del documento

Autor del Documento

Revisado y Conforme

Pedro Bauzá Mascaró
Jefe de División de Administración Electrónica

Javier Segovia Mascaró
Jefe de Departamento de Desarrollo
Tecnológico e Innovación

VºBº

VºBº

Santiago Alejos Fernández
Subdirector

Antonio Ginard López
Director



Anexo I. Ficha de perfil profesional

Datos del perfil (1 hoja por perfil aplicable al objeto del contrato):

Identificación oferta:	
Empresa licitadora:	
Perfil:	
Nombre y apellidos:	

	Requisitos mínimos		Mejoras	
Titulación (MECES):	(Sí/No)	T1, T2, ..., Tn	T1, T2, ..., Tn	
Experiencia (años):	(Años)	P1, P2, ..., Pn	(Años)	P1, P2, ..., Pn
Dedicación (%)	% mínimo		% mejora	
Formación específica/complementaria:	(Sí/No)	F1, F2, ..., Fn	F1, F2, ..., Fn	

Se ha de especificar si se cumplen o no los requisitos mínimos exigidos en este Pliego y referenciar los códigos de los bloques de Titulación académica, Formación y Datos relativos a los proyectos en los que ha participado relacionados con las funciones a realizar en el contrato para acreditar los diferentes aspectos.

Currículo profesional:

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad realizada

Formación – certificaciones relacionadas con el objeto del expediente:

Código	Curso/Certificación	Horas	Entidad/Organismo	F-inicio
F1				
...				
Fn				

Titulación académica¹:

Código	Título académico	Centro	Años	F-expedición	Objeto Expediente
T1					
...					
Tn					

Años: duración oficial.

Objeto expediente: Sí/No según sea requisitos para el contrato o no.

¹ La titulación deberá ser oficial, o en su defecto, reconocida por el Ministerio de Educación y Formación Profesional.





Ports de Balears



Autoritat Portuària de Balears

Datos relativos a los proyectos en los que ha participado relacionados con las funciones a realizar en el contrato:

Código	Proyecto	Perfil	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Descripción
P1						
...						
Pn						

Perfil: El ejercido en el proyecto.

Nota: Todas las fechas deberán consignarse en el formato dd/mm/aaaa.



Anexo II. Solvencia técnica de la empresa

Relación de proyectos similares realizados

Identificación oferta:	
Empresa licitadora:	

Nº Orden	Nombre Proyecto	Organismo/Empresa contratante	Fecha	Plazo	Importe licitación	Descripción
P1						
...						
Pn						

Perfil	Nº de empleados



Anexo III. Presupuesto

El presupuesto del contrato se incluye en la siguiente tabla:

PRESUPUESTO				
CAP.	SERVICIO	MESES	IMPORTE/ MES	IMPORTE
CAP.1	Gestión del proyecto	24	384,00 €	9.216,00 €
CAP.2	Diseño y elaboración de la estrategia de desarrollo tecnológico	24	1.480,76 €	35.538,30 €
CAP.3	Soporte en la implantación del PEDTI	24	3.672,98 €	88.151,40 €
CAP.4	Seguimiento y control del PEDTI	24	2.461,80 €	59.083,20 €
CAP.5	Soporte en la ejecución de proyectos del PEDTI	24	990,90 €	23.781,60 €
CAP.6	Soporte estratégico de desarrollo tecnológico	24	1.654,35 €	39.704,40 €
CAP.7	Soporte en el rediseño de procedimientos administrativos	24	1.096,76 €	26.322,30 €
CAP.8	Soporte en la gestión del cambio y formación	24	567,45 €	13.618,80 €
CAP.9	Soporte a usuarios externos	24	1.441,20 €	34.588,80 €

PRESUPUESTO LICITACIÓN (2 AÑOS)	330.004,80 €
BI (6%) + GG (13%)	62.700,91 €
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN SIN IVA (2 AÑOS)	392.705,71 €
IVA (21%)	82.468,20 €
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN CON IVA (2 AÑOS)	475.173,91 €
PRORROGA SIN IVA	196.352,86 €
IMPORTE ESTIMADO SIN IVA	589.058,57 €
IVA (21%)	123.702,30 €
IMPORTE ESTIMADO CON IVA (21%)	712.760,87 €



Anexo IV. Justificación de precios

Los costes unitarios salariales estimados a partir del convenio laboral de referencia “XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública (BOE núm. 87, de 9 de abril de 2023)” son los siguientes (sin IVA):

Perfiles	Precio/hora
Jefe/a de proyecto	63,99 €
Consultor/a experto en ciberseguridad	56,46 €
Soporte técnico	42,88 €

A estos precios hay que añadirle los costes indirectos que están constituidos por el beneficio industrial y los gastos generales de estructura.

- Beneficio industrial (BI): Se determina un beneficio industrial del 6,00%, a tenor de las ratios sectoriales de las sociedades no financieras que publica anualmente el Banco de España y aplicable sobre los costes salariales de los perfiles solicitados en el presente pliego.
- Gastos Generales (GG): Se fija un porcentaje para gastos generales del 13,00%, obtenidas de las ratios sectoriales de las sociedades no financieras que publica anualmente el Banco de España y aplicable sobre los costes salariales de los perfiles solicitados en el presente pliego.

Así mismo, se incluye a continuación el desglose de los servicios incluidos en esta contratación.

Estas cuantías se verán afectadas por el coeficiente de baja ofertado por el licitador.

PRESUPUESTO					
Capítulo		Servicio	Cantidad	Precio	Importe
CAP.1		Gestión del proyecto			9.216,00 €
	h	Jefe/a de proyecto	144,00	64,00 €	9.216,00 €
CAP.2		Diseño y elaboración de la estrategia de desarrollo tecnológico			35.538,30 €
	h	Jefe/a de proyecto	198,00	64,00 €	12.672,00 €
	h	Consultor/a senior	405,00	56,46 €	22.866,30 €
CAP.3		Soporte en la implantación del PEDTI			88.151,40 €
	h	Jefe/a de proyecto	504,00	64,00 €	32.256,00 €
	h	Consultor/a senior	990,00	56,46 €	55.895,40 €
CAP.4		Seguimiento y control del PEDTI			59.083,20 €
	h	Jefe/a de proyecto	288,00	64,00 €	18.432,00 €
	h	Consultor/a senior	720,00	56,46 €	40.651,20 €
CAP.5		Soporte en la ejecución de proyectos del PEDTI			23.781,60 €

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de la Asistencia Técnica para la elaboración, soporte en la implantación, seguimiento y control del Plan de Desarrollo Tecnológico 2026 - 2030 para la Autoridad Portuaria de Balears (P.O.124.24).





Ports de Balears



Autoritat Portuària de Balears

	h	Jefe/a de proyecto	54,00	64,00 €	3.456,00 €
	h	Consultor/a senior	360,00	56,46 €	20.325,60 €
CAP.6		Soporte estratégico de desarrollo tecnológico			39.704,40 €
	h	Jefe/a de proyecto	144,00	64,00 €	9.216,00 €
	h	Consultor/a senior	540,00	56,46 €	30.488,40 €
CAP.7		Soporte en el rediseño de procedimientos administrativos			26.322,30 €
	h	Jefe/a de proyecto	54,00	64,00 €	3.456,00 €
	h	Consultor/a senior	405,00	56,46 €	22.866,30 €
CAP.8		Soporte en la gestión del cambio y formación			13.618,80 €
	h	Jefe/a de proyecto	54,00	64,00 €	3.456,00 €
	h	Consultor/a senior	180,00	56,46 €	10.162,80 €
CAP.9		Soporte a usuarios externos			34.588,80 €
	h	Soporte técnico	960,00	36,03 €	34.588,80 €

PRESUPUESTO LICITACIÓN (2 AÑOS)	330.004,80 €
BI (6%) + GG (13%)	62.700,91 €
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN SIN IVA (2 AÑOS)	392.705,71 €
IVA (21%)	82.468,20 €
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN CON IVA (2 AÑOS)	475.173,91 €
TOTAL PRÓRROGA (1AÑO) SIN IVA	196.352,86 €
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (2 AÑOS + 1 AÑO) SIN IVA	589.058,57 €
IVA (21%)	123.702,30 €
IMPORTE ESTIMADO CON IVA (21%)	712.760,87 €

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de la Asistencia Técnica para la elaboración, soporte en la implantación, seguimiento y control del Plan de Desarrollo Tecnológico 2026 - 2030 para la Autoridad Portuaria de Balears (P.O.124.24).

