



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE TALAVERA DE LA REINA**

**Pliego de prescripciones técnicas
para la contratación de la gestión y
mantenimiento de la web municipal y la
implantación de un asistente
conversacional con inteligencia artificial**

Indice

1. Introducción.....2

2. Objeto del contrato.....2

3. Lote 1. Gestión y operación de la web municipal www.talavera.org y sus subportales.....3

3.1. Objeto.....3

3.2. Alcance.....3

3.3. Descripción del entorno a mantener y condiciones generales.....4

3.3.1. Descripción y datos técnicos generales de la web municipal.....4

3.3.2. Herramientas y desarrollos específicos que forman parte de la web.....6

3.3.3. Migración. Condiciones generales del proceso.....7

3.4. Requisitos respecto al soporte/mantenimiento de la herramienta de gestión de portales y contenido.....7

3.5. Servicio de diseño/desarrollo web.....8

3.6. Condiciones de la prestación del servicio de soporte/mantenimiento y diseño/desarrollo web.....8

3.7. Requisitos del alojamiento del portal durante la duración del contrato.....9

3.7.1. Plataforma tecnológica.....9

3.7.2. Prestación del servicio.....10

3.8. Gestión de dominios de propiedad municipal.....10

3.9. Volumetrías y estadísticas de uso actuales.....11

4. Lote 2. Diseño, desarrollo, configuración y mantenimiento de un asistente conversacional (Chatbot) basado en inteligencia artificial, integrado en la web municipal y vía WhatsApp.....12

4.1. Objeto.....12

4.2. Descripción general del servicio.....12

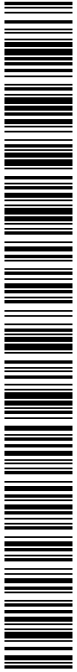
4.3. Requisitos generales del proyecto.....13

4.4. Requisitos técnicos del proyecto.....13

4.5. Prestación del servicio.....15

4.6. Volumetrías.....16

5. Protección de datos.....16



H00676d7422a1c0f07407692a10a0166

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>

Documento firmado por: MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	Cargo: JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	Fecha/hora: 28/10/2025 15:32
---------------------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE TALAVERA DE LA REINA**

**Pliego de prescripciones técnicas
para la contratación de la gestión y
mantenimiento de la web municipal y la
implantación de un asistente
conversacional con inteligencia artificial**

1. Introducción

El Ayuntamiento de Talavera de la Reina pretende dar un impulso a la web municipal, dado que se debe realizar un nuevo contrato para gestión y el mantenimiento de la web actual. La intención es dotar a la misma de una nueva herramienta, como es el diseño, desarrollo, configuración y mantenimiento de un asistente virtual conversacional (Chatbot), que dé respuesta a los requerimientos de información que realiza la ciudadanía en la web del Ayuntamiento de Talavera de la Reina (www.talavera.org) y otras webs municipales.

En cuanto a la web municipal, se debe mantener operativa, con el hosting, mantenimiento y evolución de la herramienta de gestión de contenidos y desarrollo de nuevos contenidos para la misma, para que se mantenga al día y con el rendimiento adecuado al uso por parte de los ciudadanos.

Para el asistente conversacional, el principal objetivo será ampliar la oferta de información disponible hacia las personas usuarias entendiéndolo como un interfaz que, a través de consultas de lenguaje natural, corriente o coloquial, permita ofrecer respuestas basadas en el entrenamiento conversacional, usando para ello el contenido existente en la web municipal y otras web adicionales que el Ayuntamiento dispone para contenidos más específicos. El asistente se tendrá que realizar para dos canales, WhatsApp y la web municipal.

Lo que se persigue es desarrollar un servicio que esté disponible para la ciudadanía en tiempo real, 24 horas * 365 días, basado en un modelo de interacción tipo chat, orientado a ayudar en la búsqueda de contenidos y resolver en línea los problemas de información, navegación y/o soporte a la tramitación.

2. Objeto del contrato

El objeto del contrato es la gestión y mantenimiento de la web municipal y la implantación y mantenimiento posterior de un asistente conversacional basado en inteligencia artificial.

Para cubrir las necesidades del contrato, se han considerado dos lotes para el mismo:

- Lote 1: Gestión y mantenimiento de la web municipal www.talavera.org y sus subportales.
- Lote 2: Diseño, desarrollo, configuración y mantenimiento de un asistente virtual conversacional (Chatbot) basado en inteligencia artificial, integrado en la web municipal y vía WhatsApp.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	28/10/2025 15:32

H006T6d7422a1c0f07407692a10a0166

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacionDoc?entidad=45165>



3. Lote 1. Gestión y operación de la web municipal www.talavera.org y sus subportales

3.1. Objeto

Este lote incluye el mantenimiento de la operatividad del portal web municipal y sus subportales, excluyendo aquellos que son externos, así como la evolución y nuevos desarrollos. Se distinguen 4 servicios principalmente que conformarán la prestación.

- Soporte/mantenimiento de la herramienta de gestión de portales y contenido.
- Servicio de diseño/desarrollo web.
- Alojamiento del portal durante toda la duración de contrato.
- Gestión de dominios de propiedad municipal.

3.2. Alcance

Inicialmente el adjudicatario deberá migrar la web al hosting de su propuesta y hacerse cargo del correcto funcionamiento de la misma. Actualmente la web contiene, además del portal principal, subportales para diferentes servicios municipales, que la mayoría de ellos parten de una estructura de subportal común y se personalizan diferentes elementos. Tanto el portal principal como los subportales, todos forman un único proyecto, estando integrados y gestionándose de forma unificada, a excepción de algunos que son externos y no forman parte del presente contrato.

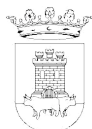
En el siguiente cuadro se enumeran los subportales que aparecen en la web municipal, dividiéndolos en tres categorías:

Subportales Internos	Subportales especiales	Subportales externos
<ul style="list-style-type: none"> • Archivo • Centro de la mujer • Cultura • Deportes • Educación • Escuela de música y danza • Juventud • Medio ambiente • Mercado de ganado • OMIC • Policía local • Red de bibliotecas • Sanidad • Servicios sociales • Transparencia • Urbanismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Festejos • Empleo público 	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto de promoción económica • Turismo

Los subportales internos forman parte de la web y están integrados en la herramienta de gestión de contenidos, cuentan con un árbol de contenidos propio, la estructura general es la misma para todos, personalizando determinados elementos. Entre los elementos de cada subportal, destacar:

H006T667422a1c0f67407692a10a0166

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE TALAVERA DE LA REINA**

**Pliego de prescripciones técnicas
para la contratación de la gestión y
mantenimiento de la web municipal y la
implantación de un asistente
conversacional con inteligencia artificial**

- Menú con enlaces principales
- Menú con el árbol de contenidos a dos niveles.
- Sección de destacados con banner a elementos de interés del contenido del subportal.
- Sección para noticias de área del subportal.
- Sección para agenda/eventos del área del subportal.
- Sección de portales.
- Sección de redes sociales.
- Sección con enlace a páginas externas.
- Pie con información.

Los subportales especiales no tienen la estructura de subportal interno. El de festejos es una página y el de empleo público es una herramienta desarrollada específicamente, con un buscador avanzado para la publicación y seguimiento de los procesos selectivos.

Respecto a los portales externos de Instituto de promoción económica y Turismo, son webs adicionales, que no forman parte del portal web y que no son objeto del presente contrato, pues disponen de contratos propios para su gestión. En la web sólo se enlazan para facilitar el acceso desde el portal principal.

3.3. Descripción del entorno a mantener y condiciones generales

3.3.1. Descripción y datos técnicos generales de la web municipal

La web está desarrollada sobre Wordpress, los datos sobre versiones y plugins usados en el desarrollo en septiembre de 2025 son:

Entorno:

- Versión de wordpress: 6.8.2
- Versión de php: 8.2.29
- Versión servidor bbdd: 5.5.68 MariaDB

Espacio actual en disco:

- 97.172,8 MB

Tema:

- Porto (Con Licencia)

Módulo:

- TOOOLS Shortcodes

Plugins:

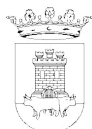
- 3D FlipBook: DearFlip Lite
- ACF Conditional Taxonomy Rules
- Admin Menu Editor Pro
- Advanced Custom Fields PRO (Con licencia)
- Ajax Search Pro (Con licencia)
- AnyWhere Elementor Pro (Premium)
- Broadcast

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	28/10/2025 15:32

H00676d7422a1c0f07407692a10a0166



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE TALAVERA DE LA REINA**

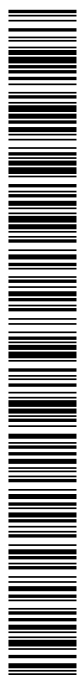
**Pliego de prescripciones técnicas
para la contratación de la gestión y
mantenimiento de la web municipal y la
implantación de un asistente
conversacional con inteligencia artificial**

- Calendario de eventos de Stachethemes (Con licencia)
- CAPTCHA 4WP
- Check & Log Email - Easy Email Testing & Mail logging
- Complianz | GDPR/CCPA Cookie Consent
- Copy & Delete Posts
- Custom Post Type UI
- Disable Admin Notices Individually
- Duplicator Pro
- Easy WP SMTP
- Element Pack Pro
- Elementor
- Elementor Pro (Con licencia)
- FacetWP
- Flow-Flow
- GA Google Analytics
- Gravity Forms
- Loco Translate
- LoftLoader
- Login No Captcha reCAPTCHA de Google
- Make Column Clickable Elementor
- OneSignal Push Notifications
- Performance Lab
- Porto Theme - Functionality
- Porto Theme - Visual Composer Addon
- PublishPress Capabilities Pro
- PublishPress Permissions Pro
- Redirect 404 Error Page to Homepage or Custom Page with Logs
- Security Optimizer
- Slider Revolution
- Timeline Widget For Elementor
- TOOLS Shortcodes
- TotalPoll – Pro (Con licencia)
- Translate Words
- WP Activity Log
- WP File Download
- WP Migrate Lite
- WP Rocket
- WP Statistics
- WPCode Lite
- Yoast Duplicate Post
- Yoast SEO
- Yoast SEO Premium

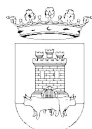
Los plugins que se indican “Con licencia” requieren el licenciamiento del plugin para su funcionamiento. El licenciamiento debe ser aportado por el licitador, de modo que el portal opere de la misma manera en la que funciona actualmente. La migración y operación del portal no supondrá costes adicionales para el Ayuntamiento, todos los gastos derivados del proceso serán asumidos por el adjudicatario dentro del coste del contrato.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	28/10/2025 15:32

H0067607422a1c0f07407692a10a0166



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>

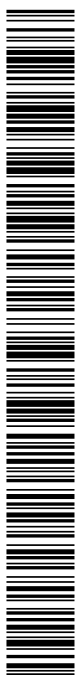


3.3.2. Herramientas y desarrollos específicos que forman parte de la web

En la construcción de la web se solicitaron determinadas herramientas con funcionalidades concretas para dotar de mayor utilidad a la web que un sistema de publicación de contenidos básico. Estas herramientas requirieron de desarrollos específicos y uso de plugins (relacionados en el punto anterior). Se citan las herramientas principales que forman parte de la web para dar una mayor descripción y determinar con mayor detalle el alcance y complejidad del entorno a asumir y mantener.

- Empleo público. Sección donde personal no técnico puede gestionar diferentes convocatorias de empleo público, añadiendo contenido, imágenes y documentación, ordenando las convocatorias por fecha de publicación, fecha de modificación o según se requiera, etc. de una manera fácil y sencilla. A su vez, visualización atractiva y simple junto con la posibilidad de utilizar diferentes filtros por parte de los usuarios del portal web. Apartado específico para bolsas de empleo, para la consulta rápida del estado de cada bolsa de empleo vigente.
- Gestor documental para área de descargas. Permite señalar las carpetas y documentos que son publicados, y a su vez pueden ser descargados en distintos formatos, como word, excel o pdf, por ejemplo. Posibilidad de subir una carpeta completa con documentos y de colocar los documentos en el orden en el que se quiera, independientemente del nombre del fichero o de la descripción que se tenga. Se puede dar visibilidad o no a documentos y carpetas y se puede referenciar a esos documentos aunque no sean visibles. El acceso a los usuarios es intuitivo.
- Formularios online para inscripciones o eventos con envío por correo de confirmación de la realización para usuarios y correo de recepción de los gestores.
- Perros perdidos y animales en adopción. Permite publicar de forma sencilla para los gestores, los animales disponibles en adopción, con fotografías y una breve descripción. Permite filtrar por tipo de animal.
- Reproductor de plenos municipales. Cada sesión de pleno tiene una ficha con los datos principales del pleno, acceso a la documentación en formato pdf y la reproducción del vídeo. También se incluye la opción de mostrar un pop-up en la pantalla principal de la página web cuando esté en directo, mostrando el vídeo y con un enlace a dicho apartado.
- Precios de mercado de ganado. Sección donde personal no técnico puede gestionar documentación de precios de mesas, añadiendo contenido, imágenes y documentación, ordenando las secciones por fecha de publicación, fecha de modificación o según se requiera, etc. de una manera fácil y sencilla. A su vez, visualización atractiva y simple junto con la posibilidad de utilizar diferentes filtros por parte de los usuarios del portal web.
- Gestor documental para el archivo municipal y sus documentos. En el caso del archivo municipal del Ayuntamiento de Talavera de la Reina, éste contiene muchos documentos, como libros de acuerdos con actas, con una alta volumetría y tamaño, al ser documentos escaneados, de los que se precisa un gestor documental propio mediante un explorador de archivos, que permite añadir documentos de una manera ágil e intuitiva y de los que se pueda realizar una búsqueda por metadatos y poder ser visualizados y descargados por los usuarios de una manera ágil y sencilla. Estos documentos dentro del explorador de archivos deben poder mostrarse o no a los usuarios, con la descripción de ellos.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMÁTICA	28/10/2025 15:32





**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE TALAVERA DE LA REINA**

**Pliego de prescripciones técnicas
para la contratación de la gestión y
mantenimiento de la web municipal y la
implantación de un asistente
conversacional con inteligencia artificial**

3.3.3. Migración. Condiciones generales del proceso

Antes de comenzar la prestación del servicio, el adjudicatario deberá migrar toda la web (herramienta de gestión de contenidos, árbol de contenidos, desarrollos, etc.) al hosting que forme parte de su propuesta y que debe cumplir los requisitos establecidos en el punto 3.7 de este pliego.

El adjudicatario dispone de un plazo máximo de 1 mes para realizar la migración. Realizada la misma, se realizarán pruebas de aceptación por parte del personal técnico municipal. Una vez aceptada comenzará la fase de gestión y mantenimiento por parte del adjudicatario.

Una vez aceptada la migración, la web entrará en fase de producción asumiendo el adjudicatario la gestión y mantenimiento completa de la web, dado el alcance y descripciones técnicas descritas. Será el responsable del funcionamiento y disponibilidad 24x7 de la web y todos los subportales objeto del contrato, así como del mantenimiento, actualización y evolución.

La web debe operar en las mismas condiciones, con las mismas funcionalidades, plugins, herramientas y rendimiento que tiene actualmente, no se admitirán cambios en el proceso inicial de puesta en marcha durante la migración con respecto a la actual.

Una vez operativa y en funcionamiento, la adjudicataria podrá proponer cambios que aporten mejoras en usabilidad, accesibilidad, rendimiento o facilidad de mantenimiento, en lo que respecta a árbol de contenidos, plugins o desarrollos, tanto generales como de herramientas específicas que incluye el portal. Estos cambios tendrán que estar aprobados por el personal técnico municipal antes de realizarse y estarán incluidos en el coste del contrato.

3.4. Requisitos respecto al soporte/mantenimiento de la herramienta de gestión de portales y contenido

Como se indicó en el punto 3.3.1, el portal está construido con Wordpress. El servicio de soporte y mantenimiento se realizará para el propio Wordpress, plugins usados y desarrollos realizados. La herramienta de gestión de portales, entendida como las personalizaciones y desarrollos realizados en Wordpress que conforman el entorno que finalmente usan los usuarios municipales para gestionar y actualizar contenidos, debe estar adecuadamente mantenida durante toda la duración del contrato. Este mantenimiento cubrirá al menos los siguientes aspectos:

- Actualizaciones periódicas de la herramienta, que mejore, amplíe o se adapte a nuevos requerimientos. Se prestará especial atención a las actualizaciones que afecten a la seguridad del Wordpress y en definitiva de la web.
- Actualizaciones correctivas de posibles errores de la herramienta.
- Se recogerán las sugerencias ofrecidas desde el Ayuntamiento para posibles mejoras o ampliaciones futuras.
- Cada actualización llevará un documento que refleje los cambios introducidos en la nueva versión.

Por otro lado, se ofrecerá soporte a usuarios en el uso de la herramienta. Los usuarios podrán tanto consultar dudas sobre el funcionamiento de la misma como comunicar incidencias o errores. Se ofrecerán al menos dos canales de comunicación de incidencias:

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	28/10/2025 15:32

H00676d7422a1c0f7407692a10a0166

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE TALAVERA DE LA REINA**

**Pliego de prescripciones técnicas
para la contratación de la gestión y
mantenimiento de la web municipal y la
implantación de un asistente
conversacional con inteligencia artificial**

telefónico y vía web/correo. El servicio de soporte se ofrecerá como mínimo de lunes a viernes en horario de 8:00 a 15:00 horas.

3.5. Servicio de diseño/desarrollo web

La empresa adjudicataria prestará los servicios de diseño, programación y generación de nuevas secciones del portal, a fin de que el portal se mantenga vivo ante nuevas necesidades o crecimiento del mismo. Las funciones a desempeñar serán:

- Generación de formularios online para requerimientos específicos y puntuales.
- Elaboración, maquetación y publicación de monográficos y especiales referidos a eventos u ocasiones singulares.
- Mantenimiento, actualización y mejora de secciones de la web y creación de nuevas bajo demanda.
- Generación de nuevos subportales.

Los servicios de diseño/desarrollo posteriores a la migración y puesta en marcha, se estimarán en paquete de horas. Los licitadores indicarán las horas anuales que ofertarán bajo este concepto, dentro del importe del contrato para este lote, como mínimo se tendrán que incluir 100 horas anuales, valorándose ofertas superiores. Las horas no consumidas en una anualidad, se acumularán para la siguiente.

Para el uso de estas horas, el Ayuntamiento de Talavera de la Reina realizará una solicitud indicando las necesidades y la empresa tendrá que realizar la estimación en horas del desarrollo solicitado justificando las mismas por el trabajo a realizar. Si el Ayuntamiento considera excesiva la estimación realizada, podrá requerir a la empresa mayor detalle en la justificación y si no quedara claramente justificado que las horas señaladas son las necesarias para realizar el trabajo, el Ayuntamiento podrá hacer una propuesta de horas, llegando a un acuerdo de ambas partes.

3.6. Condiciones de la prestación del servicio de soporte/mantenimiento y diseño/desarrollo web

La prestación del servicio de soporte/mantenimiento se realizará atendiendo a los siguientes requerimientos:

- La cobertura del servicio será como mínimo de 7x5 teniendo que cubrir el horario de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
- Una vez comunicada la incidencia o consulta, el tiempo de respuesta no será superior a:
 - 1 día para incidencias leves.
 - 3 horas para incidencias graves.
 - 1 hora para incidencias críticas.
 - Al día siguiente para consultas.
- Tiempo de resolución tras la respuesta, no superior a:
 - 4 días para incidencias leves.
 - 2 días para incidencias graves.
 - 24 horas para incidencias críticas que afecten a seguridad o caída total del portal.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	28/10/2025 15:32

H0067687422a1c0f7407692a10a0166

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE TALAVERA DE LA REINA**

**Pliego de prescripciones técnicas
para la contratación de la gestión y
mantenimiento de la web municipal y la
implantación de un asistente
conversacional con inteligencia artificial**

Los plazos se cumplirán en al menos el 95 % de los casos.

La prestación del servicio de diseño/desarrollo web se realizará atendiendo a los siguientes requerimientos:

- La cobertura del servicio será como mínimo de 7x5, teniendo que cubrir el horario de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
- La respuesta con la valoración en horas a las solicitudes formuladas tendrá que realizarse en un máximo de 48 horas.
- La realización de los trabajos correspondientes a la solicitud, una vez aprobada por el Ayuntamiento de Talavera de la Reina la estimación de horas, se realizarán a la mayor celeridad por parte de la empresa. En todo caso los valores máximos para la finalización de los trabajos de la solicitud serán:
 - 2 días para solicitudes con una estimación aprobada inferior a 2 horas.
 - 3 días para solicitudes con una estimación aprobada entre 2 a 4 horas.
 - 5 días para solicitudes con una estimación aprobada entre 4 a 10 horas.
 - 1 semana para solicitudes con una estimación aprobada entre 4 a 15 horas.
 - 10 días para solicitudes con una estimación aprobada entre 15 a 50 horas.

3.7. Requisitos del alojamiento del portal durante la duración del contrato

La empresa adjudicataria proveerá el servicio de alojamiento (hosting) del portal web municipal, para lo cual podrá subcontratar el servicio a través de un proveedor de servicios de alojamiento web, pero la empresa adjudicataria garantizará la calidad del servicio de alojamiento. Si el mismo no cumple con unos estándares mínimos de calidad, el Ayuntamiento podrá exigir el cambio de proveedor del alojamiento. En esta actividad se distinguen dos líneas de actuación: plataforma tecnológica y prestación de servicio.

3.7.1. Plataforma tecnológica

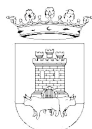
La empresa adjudicataria será responsable de la instalación, configuración, administración y monitorización de los elementos hardware, software, comunicaciones, seguridad y cualquier otro elemento necesario para el adecuado acceso a los contenidos y servicios del portal por parte de los potenciales visitantes. Para ello, la empresa deberá suministrar los siguientes componentes y servicios de la plataforma tecnológica:

- Características del tipo de alojamiento: serán válidos el modo de servidor dedicado, compartido, vps (servidor virtual privado) o en la nube, valorando las características del servicio propuesto, tales como la escalabilidad, alta disponibilidad, adaptabilidad, flexibilidad de la plataforma así como el resto de características que avalen su calidad. En todo caso, se deberá garantizar la continuidad del servicio 24x7.
- Componentes de seguridad de la plataforma: se asegurará y garantizará la seguridad del sistema con los medios adecuados para tal fin, configuración y administración del

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	28/10/2025 15:32

H0067667422a1c0f07407692a10a0166

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE TALAVERA DE LA REINA**

**Pliego de prescripciones técnicas
para la contratación de la gestión y
mantenimiento de la web municipal y la
implantación de un asistente
conversacional con inteligencia artificial**

firewall, análisis y detección de vulnerabilidades y medidas de seguridad para hacer frente a las vulnerabilidades más explotadas.

- Licencias de software: se contará con las licencias necesarias del software instalado y el software se mantendrá en todo momento actualizado con los últimos parches, sobre todo los que afecten a la seguridad.
- Copia de seguridad: se garantizará el cumplimiento de una política de copias de seguridad suficiente para la base de datos, del portal web y resto de ficheros web.
- Ancho de banda/transferencia de datos: se proporcionará un ancho de banda suficiente para el adecuado funcionamiento y acceso a los contenidos y servicios del portal web por los usuarios del mismo.

3.7.2. Prestación del servicio

La empresa adjudicataria será la responsable de la gestión y calidad del alojamiento web. Para ello, en su propuesta indicará el acuerdo de nivel de servicio de la plataforma y todos los datos que acrediten la calidad del alojamiento. También se indicará el proveedor subcontratista y cualquier dato importante sobre cómo se prestará el servicio. Todos los parámetros que formen parte del mismo serán evaluables en la propuesta, según se indica en el punto de criterios de evaluación de ofertas.

Por cuestiones legales, el servicio de alojamiento debe estar en Europa.

3.8. Gestión de dominios de propiedad municipal

La empresa adjudicataria realizará la migración de los dominios en el proveedor de servicios de alojamiento del portal web. Además realizará la gestión, mantenimiento y renovación de los dominios actuales de titularidad municipal así como otros dominios que se registren durante la prestación del servicio. La gestión de este servicio incluirá al menos 20 dominios, de los que la empresa adjudicataria será responsable de la renovación anual o alta (incluido el pago de la cuota de renovación o alta).

La propiedad de todos los dominios será siempre del Ayuntamiento de Talavera de la Reina, constando como registrador, la empresa constará en los registros como contacto técnico para las labores de gestión de los dominios.

Se podrán ofertar un número mayor de dominios a gestionar, siendo tenido en cuenta en la baremación de la oferta bajo el criterio de alojamiento web.

Los dominios que hay en el Ayuntamiento son los siguientes:

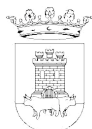
- aytalavera.es
- aytalaveradelareina.es
- destinotalavera.com
- destinotalavera.es
- talavera.es
- talavera.org
- talavera1809.es
- talaverashopping.com

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	28/10/2025 15:32

H00676d7422a1c0f07407692a10a0166



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE TALAVERA DE LA REINA**

**Pliego de prescripciones técnicas
para la contratación de la gestión y
mantenimiento de la web municipal y la
implantación de un asistente
conversacional con inteligencia artificial**

- talaverashopping.es
- talaveraturismo.es
- turismotalavera.es
- talaveraturismo.com
- turismotalavera.com
- comerciotalavera.com
- talaveratecnologica.es
- mondastalavera.es

3.9. Volumetrías y estadísticas de uso actuales

En este apartado se muestran las estadísticas web del año 2024 de la página general y de los subportales, donde se especifican los siguientes datos:

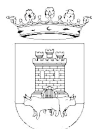
- El número de visitas a páginas, que corresponde con el número total de páginas vistas, las vistas repetidas a una misma página también se contabilizan.
- El número de sesiones o visitantes, que corresponde al total de sesiones que se han realizado en el periodo. Una sesión es el periodo durante el cual un usuario interactúa con su sitio web, aplicación, etc. Todos los datos de uso (visitas a una pantalla, eventos, comercio electrónico, etc) están asociados a una sesión.

Página web	Vistas	Sesiones
General	1061184	555726
Archivo	6116	2816
Red de bibliotecas	28829	6269
Centro de la mujer	16802	7352
Cultura	53308	20710
Educación	7126	4682
Escuela de música	11066	4076
Juventud	2672	1561
Medio ambiente	17035	11778
Mercado de ganado	18504	11996
Omic	8446	4389
Policía local	9783	5587
Sanidad	15467	9670
Servicios sociales	32761	16850
Transparencia	10662	5707
Urbanismo	28951	12392
Deportes	40867	9416
Turismo	75474	47680
TOTAL	1369579	690977



H0067667422a1c0f07407692a10a0166

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE TALAVERA DE LA REINA

**Pliego de prescripciones técnicas
para la contratación de la gestión y
mantenimiento de la web municipal y la
implantación de un asistente
conversacional con inteligencia artificial**

4. Lote 2. Diseño, desarrollo, configuración y mantenimiento de un asistente conversacional (Chatbot) basado en inteligencia artificial, integrado en la web municipal y vía WhatsApp

4.1. Objeto

El objeto de este lote es el desarrollo y la puesta en marcha de un asistente conversacional por Inteligencia Artificial (Chatbot) enfocado a servir la información de diferentes portales municipales, teniendo en cuenta las tecnologías y métodos de tratamiento del lenguaje natural, para generar un Chatbot que guíe la conversación y las interacciones con los usuarios y usuarias hacia las respuestas programadas.

Deberá integrarse plenamente en dos canales:

- En la página web municipal del Ayuntamiento de Talavera de la Reina como un asistente virtual o chat.
- En la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp.

4.2. Descripción general del servicio

El principal objetivo de este asistente será mejorar la facilidad de acceso a la oferta de información disponible en diferentes webs municipales hacia las personas usuarias entendiéndolo como un interfaz que, a través de consultas de lenguaje natural, corriente o coloquial, permita ofrecer respuestas basadas en el entrenamiento conversacional.

Lo que se persigue es desarrollar un servicio que esté disponible para la ciudadanía en tiempo real, 24 horas * 365 días, basado en un modelo de interacción tipo chat, orientado a ayudar en la búsqueda de contenidos y resolver en línea los problemas de información, navegación y/o soporte a la tramitación.

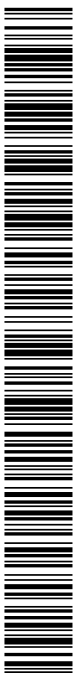
El Chatbot estará basado en técnicas avanzadas de inteligencia artificial, machine learning y de reconocimiento del lenguaje natural NLP (Natural Language Processing) o NLU (Natural Language Understanding), así como en el análisis inicial de los recursos disponibles en el portal web del Ayuntamiento de Talavera de la Reina y sus subportales y en otras páginas relacionadas como sede.talavera.org y otras que puedan resultar de interés por la información que ofrezcan, debiendo aportar autonomía al servicio mediante procesos de aprendizaje, predicción y anticipación del propio Chatbot sin estar exento de los procesos de mejora continua que deberán preverse a través del análisis de los datos de uso por parte de los usuarios y usuarias y que deberán marcar las pautas de desarrollo futuro del Chatbot.

El Chatbot objeto del contrato tendrá que ser capaz de dar respuestas a un conjunto de intenciones específicas de los usuarios, para las que habrán de desarrollarse y entrenarse una serie de base de datos de conocimiento en respuesta a las intenciones específicas de los usuarios que se acercan a este servicio y que posteriormente irán extendiéndose para dotar al asistente virtual de mayor profundidad y capacidad conversacional.

El acceso al Chatbot tendrá que estar disponible usando la aplicación WhatsApp y por web con acceso desde la web municipal.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	28/10/2025 15:32

H00676d7422a1c0f07407692a10a0166



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



4.3. Requisitos generales del proyecto

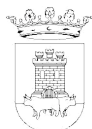
- El Chatbot abarcará un conjunto de intenciones de lenguaje general, no relacionadas con contenido específico de administración pública. Las intenciones comunes favorecen la naturalidad de comunicación y la satisfacción de los usuarios en su interacción con el Chatbot y respetarán el tono cooperativo que se determine.
- Para el entrenamiento del Chatbot será necesario crear marcos de conversación orientados a predecir, conocer propósitos, resolver, ayudar, facilitar y aportar información a los usuarios en determinados contextos de preguntas e interacciones escritas entre los usuarios y el asistente conversacional.
- Definición de procesos de acompañamiento y mejora continua de la interacción y experiencia entre el usuario y el asistente conversacional. En este sentido, se deberán incluir refinamientos periódicos de las interacciones entre las personas usuarias y el asistente conversacional. Se incluirán mecanismos para evaluar la experiencia individual de los usuarios y su grado de satisfacción con el servicio recibido.
- La solución técnica para este proyecto no pasa por la construcción completa de un sistema (es decir, la entrega de un nuevo sistema construido desde cero) sino por despliegue e implantación de sistemas ya existentes, y la parametrización y adaptación del mismo a las necesidades.
- Aunque el servicio se ofrezca en modo cloud, con un producto de una determinada marca comercial y tecnológicamente comparta recursos con otros sistemas, la plataforma debe tener una imagen propia del Ayuntamiento de Talavera de la Reina que respete su identidad corporativa y, por lo tanto, la ciudadanía debe siempre percibir que se trata de un servicio del Ayuntamiento de Talavera de la Reina.
- Se debe establecer un canal de soporte técnico para el cliente con el adjudicatario para incidencias relacionadas con el funcionamiento correcto del asistente.
- Si en la conversación el asistente no ha podido resolver la duda o cuestión planteada por el usuario, este podrá informar de otros puntos de información como centralita o puntos de información específicos por áreas, informando del teléfono y horarios de atención o correo electrónico.
- El servicio también incluirá un informe de resultados con carácter trimestral o inferior, si así se determina, que permita realizar un seguimiento del funcionamiento del servicio, por los dos canales mencionados. Este informe incluirá:
 - Número de personas que han accedido al Chatbot.
 - Número de mensajes recibidos y emitidos y número medio de mensajes por conversación.
 - Días y horas de mayor y menor recepción de mensajes.
 - Motivos de las consultas.
 - Grado de satisfacción obtenido.

4.4. Requisitos técnicos del proyecto

La información que proporcionará el agente de IA provendrá de diferentes páginas web municipales, en concreto y como mínimo:

- Portal web municipal general: www.talavera.org y todos los subportales, según el apartado 3.2. Alcance del lote 1 de la web actual.
- Sede electrónica municipal: sede.talavera.org

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	28/10/2025 15:32



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE TALAVERA DE LA REINA**

**Pliego de prescripciones técnicas
para la contratación de la gestión y
mantenimiento de la web municipal y la
implantación de un asistente
conversacional con inteligencia artificial**

Se valorará adicionalmente las ofertas que permitan añadir nuevos portales como fuente de información bien en el momento de la implantación o con posterioridad a la implantación inicial.

El agente debe estar capacitado para rastrear, almacenar o conectar con estos contenidos públicamente disponibles, de modo que sus respuestas estén basadas en la información oficial más reciente. Se deberá asegurar la actualización periódica de los datos para que la información suministrada sea veraz y actualizada diariamente.

La interfaz del Chatbot, así como del resultado de su integración, deberá atender a requisitos de usabilidad y accesibilidad.

Deberá integrarse plenamente en los dos canales requeridos: página web municipal del Ayuntamiento de Talavera de la Reina como un asistente virtual/chat y en la plataforma WhatsApp.

Respecto a WhatsApp, se usará la modalidad de API. La gestión de la cuenta de WhatsApp será tramitada y gestionada por la empresa adjudicataria, y el número de teléfono será propiedad del Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

La solución se deberá desplegar en la nube, proporcionando las garantías necesarias de seguridad, confidencialidad y disponibilidad. El adjudicatario deberá encargarse del alojamiento del agente de IA en una infraestructura cloud o entorno virtual dedicado, cumpliendo con la normativa de protección de datos vigente. El servicio en la nube deberá garantizar que el agente esté disponible de manera ininterrumpida, así como escalabilidad de recursos si aumenta el número de usuarios concurrentes. El Ayuntamiento no facilitará servidores propios, por lo que el licitador deberá incluir en su oferta todos los costes de alojamiento, mantenimiento y soporte técnico durante el plazo de ejecución del contrato.

Los costes ocasionados por el uso de agentes de IA u otras plataformas o servicios necesarios deben estar incluidos en el coste del contrato, no pudiendo generar costes adicionales por consultas o uso de los mismos. En caso de que los costes ofertados limiten el uso, debe estar claramente indicado en la oferta y será tenido en cuenta en la valoración.

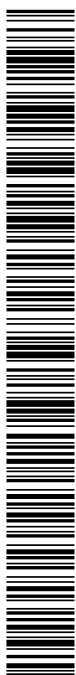
Por cuestiones legales, el servicio de alojamiento debe estar en Europa.

El asistente deberá permitir como mínimo las siguientes funcionalidades:

- Scroll automático que permita mantener visibles, en todo momento, los mensajes más recientes y facilite el seguimiento de la conversación, así como la revisión de los mensajes anteriores.
- En las respuestas se incorporarán hipervínculos para ampliación de contenido o a videos o imágenes.
- La interfaz de usuario de la solución deberá ofrecer mecanismos de personalización para su adaptación a la imagen corporativa.
- Los datos de uso del asistente conversacional serán analizados para alimentar procesos de mejora continua que permitan su evolución durante la duración del contrato.
- La solución deberá incluir una interfaz de administración o panel de control que permita visualización de métricas, estadísticas u otros parámetros de que permitan hacer un seguimiento y refinamiento del funcionamiento del asistente.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	28/10/2025 15:32

H0067607422a1c0f07407692a10a0166



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE TALAVERA DE LA REINA**

**Pliego de prescripciones técnicas
para la contratación de la gestión y
mantenimiento de la web municipal y la
implantación de un asistente
conversacional con inteligencia artificial**

- Inclusión de avatar personalizado con una representación gráfica y un nombre asociado que ayuda a consolidar la identificación del proyecto.
- Posibilidad de que los usuarios evalúen las respuestas brindadas por la plataforma, detectando puntos de mejora.

4.5 Prestación del servicio

Para la prestación del servicio se distinguen tres fases:

Fase de desarrollo e implantación inicial

Durante la misma se realizará la implantación, parametrización, personalización y entrenamiento. Se establecerá un canal de comunicación designando a un responsable de proyecto por parte de la empresa adjudicataria, que deberá informar del avance de la implantación con una periodicidad quincenal y con acceso por parte del personal técnico municipal para una implantación coordinada.

Fase de pruebas

Una vez en funcionamiento se define una fase de pruebas en las que el Chatbot no está disponible de forma pública pero al que sí podrán acceder personal técnico municipal para evaluar el funcionamiento y aprobar la entrada en producción. Durante esta fase se podrán proponer mejoras si se comprueba funcionamiento erróneo, bien por un alto número de errores o respuestas poco adecuadas o inconsistentes con la información de las fuentes.

Se establece un periodo máximo de 3 meses para las fases de desarrollo e implantación inicial y pruebas. Periodos inferiores serán tenidos en cuenta en la valoración.

Fase de producción

Una vez aprobado por el personal técnico municipal se publicará en los canales requeridos con acceso público, realizando el seguimiento periódico y de mejora continua.

Durante esta fase, además, se incluye el servicio de mantenimiento y servicio técnico para responder ante cualquier eventualidad, con el que se podrá contactar tanto telefónicamente como por correo electrónico.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el funcionamiento sin interrupciones del servicio. La existencia de alguna incidencia técnica deberá ser solucionada atendiendo a los siguientes niveles de servicio:

- 5 días para incidencias leves.
- 2 días para incidencias graves.
- 1 día para incidencias críticas.

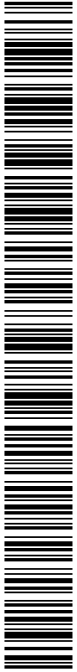
Los plazos se cumplirán en al menos el 95 % de los casos.

4.6. Volumetrías

Dado que actualmente no se dispone de un asistente o sistema similar de consultas para los ciudadanos, se desconoce el volumen de demanda que podrá tener. Como base para realizar una estimación se puede considerar la volumetría de visitas y otros datos estadísticos indicados en el punto 3.9 Volumetrías del lote 1 de la web actual.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	28/10/2025 15:32

H006T6d7422a1c0f7407692a10a0166



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE TALAVERA DE LA REINA**

**Pliego de prescripciones técnicas
para la contratación de la gestión y
mantenimiento de la web municipal y la
implantación de un asistente
conversacional con inteligencia artificial**

5. Protección de datos

Los datos de carácter personal de las personas usuarias están afectados por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el 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 su normativa de desarrollo.

La adjudicataria deberá formar e informar a su personal en cuanto a las obligaciones que en materia de protección de datos deban cumplir en el desarrollo de sus tareas para la prestación del servicio, en especial las derivadas del deber de secreto, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por su incumplimiento se pudiera incurrir.

La adjudicataria se compromete a guardar la confidencialidad debida respecto a los datos personales y documentos de los usuarios a los que tuviere acceso, obligación que subsiste incluso después de la resolución del contrato.

Solo podrán acceder a los datos de carácter personal, información y documentación, las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las labores inherentes al contrato.

La adjudicataria será responsable del cumplimiento de estas obligaciones por parte de su personal.

La adjudicataria deberá implantar las medidas de carácter técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, evitándose su alteración, pérdida o acceso no autorizado, en estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos. Dichas medidas deberán ajustarse al Esquema Nacional de Seguridad.

La adjudicataria habrá de poner en conocimiento de la administración cualquier incidencia detectada, sospecha o constatación de fallos o errores que puedan producirse en el sistema de custodia.

Talavera de la Reina a fecha de firma electrónica

Documento firmado electrónicamente

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	28/10/2025 15:32

H006T6d7422a1c0f7407692a10a0166

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>