

Expediente AEAT 25840109500

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO PARA LA TRADUCCIÓN AUTOMÁTICA A LAS LENGUAS COOFICIALES E INGLÉS Y ASISTIDA AL EUSKERA DE PÁGINAS INFORMATIVAS Y ESTÁTICAS DE LOS PORTALES Y SEDES ELECTRÓNICAS GESTIONADAS POR LA INFRAESTRUCTURA DE LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

CONTENIDO

1.	Introducción	3
2.	Objeto del contrato.....	4
2.1	Organización de la prestación de los servicios.....	4
3.	Situación actual y entorno tecnológico.....	5
3.1.	Descripción de la situación actual.....	5
3.2.	Entorno tecnológico	7
3.2.1.	<i>Volúmenes para el dimensionamiento</i>	8
4.	Descripción de los servicios.....	9
4.1.	Funcionalidad principal	9
4.2	Traducción automática.....	10
4.3	Traducción asistida.....	10
4.3.1	<i>Prioridades para la traducción asistida del euskera</i>	12
4.3.2	<i>Velocidad y capacidad de traducción y revisión</i>	12
4.4	Revisión de traducciones por parte de la Agencia Tributaria	13
4.5	Desactivación del servicio de traducción	13
5.	Requisitos técnicos.....	13
5.1	Funcionalidades generales	13
5.2.	Memorias de Traducción y Glosario	14
5.3.	Sistema de caché de páginas.....	15
5.4.	Tratamiento de elementos fijos	16
5.5	Gestión de la plataforma.....	16
5.6	Accesibilidad.....	17
6.	Gestión del servicio	17
6.1	Calidad	17
6.2	Equipo de trabajo.....	18
6.3	Soporte técnico.	19
6.4	Fase de implantación.	20
6.5	Duración del contrato	21
6.6	Acuerdo de Nivel de servicio.....	21

6.7 Organización del proyecto	23
6.8 Entregas.....	23
6.9 Fase de devolución del servicio.....	24
7. SEGURIDAD y confidencialidad de la información	25
8. Transferencia tecnológica	28

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento establece las condiciones técnicas para la contratación de los servicios de traducción a los idiomas cooficiales, catalán, euskera, gallego, valenciano, y al idioma inglés de las páginas de información de la sede electrónica, portales y sitios web de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (en adelante Agencia Tributaria), de la sede electrónica de los Tribunales Económicos Administrativos y de la sede electrónica de la Dirección General de Tributos.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público vienen a configurar un escenario en el que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí.

Además, la Ley 39/2015, en su artículo 15.1 establece que la lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano. No obstante, los interesados que se dirijan a los órganos de la Administración General del Estado con sede en el territorio de una Comunidad Autónoma podrán utilizar también la lengua que sea cooficial en ella, derecho por tanto del ciudadano que deviene en una obligación para la Administración.

Por otra parte, el no poder navegar en la sede de la Agencia Tributaria en sus respectivas lenguas cooficiales ha sido objeto de constantes quejas de los ciudadanos a través del Consejo de Defensa del Contribuyente (CDC) y del Defensor del Pueblo.

En este contexto se plantea el servicio de la traducción externa para la presentación en las lenguas cooficiales (catalán, gallego, valenciano, euskera) e inglés de las páginas de información publicadas en internet de la sede electrónica y otros portales web de la Agencia Tributaria o gestionados por su infraestructura, entre los que se encuentran la sede electrónica de los Tribunales Económicos Administrativos y la sede electrónica de la Dirección General de Tributos, en base a los requisitos establecidos en este PPT.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato, del que este documento constituye el Pliego de Prescripciones Técnicas, es la contratación de un servicio de traducción externo para la presentación en las lenguas cooficiales, (catalán, gallego, valenciano, euskera) y en idioma inglés, de las páginas de información de la Sede Electrónica (dominio actual sede.agenciatributaria.gob.es) y de otros portales informativos de la AEAT (pertenecientes a los dominios actuales agenciatributaria.gob.es y www.agenciatributaria.es) –en adelante WEB de la Agencia Tributaria-, de las páginas de información de la Sede Electrónica de los Tribunales Económicos Administrativos (dominio actual sede.tea.hacienda.gob.es) –en adelante SEDE TEA-, y de las páginas de información de la Sede Electrónica de la Dirección General de Tributos (dominio actual sede.tributos.hacienda.gob.es) –en adelante SEDE DGT, en base a los requisitos establecidos en este PPT.

La prestación de dicho servicio abarcará la traducción de las páginas web, así como de los ficheros necesarios para la correcta presentación de las sedes electrónicas y portales indicados anteriormente.

No abarcará aplicaciones ni ficheros estáticos que no deban ser traducidos ni, por tanto, facturados. No obstante, el servicio deberá integrarse con los citados elementos de modo que cuando existan ficheros estáticos previamente traducidos, se sirvan en justa correspondencia con el idioma de navegación seleccionado.

2.1 Organización de la prestación de los servicios

La prestación de los servicios adjudicados se divide en dos fases:

- **Fase de implantación:** es el periodo de implantación y configuración del servicio de traducción para alcanzar la situación de traducción de las páginas de información de las sedes objeto de este contrato, de tal forma que los contribuyentes puedan navegar en su idioma preferido y la Agencia Tributaria no pierda la traducción existente de las sedes gestionadas por su infraestructura.
Para ello, se realizarán las tareas de configuración necesarias para la correcta prestación del servicio de traducción en todos los sitios web objeto del contrato, las cargas de las memorias de traducción, la incorporación de las traducciones manuales, y cuantas tareas sean necesarias para alcanzar la situación de traducción actual al momento de inicio del nuevo servicio, sin que se produzca en ningún momento interrupción del servicio ni falta de traducciones por el cambio de adjudicatario. Se debe mantener el nivel de traducción existente en el momento de inicio de prestación de los servicios. También se incluyen las pruebas de aceptación por parte de los responsables de los sitios web.
- **Fase de servicio:** es el periodo que comienza una vez que el servicio de traducción se ha puesto en marcha en producción.

3. SITUACIÓN ACTUAL Y ENTORNO TECNOLÓGICO

3.1. Descripción de la situación actual

La Agencia Tributaria cuenta desde el año 2006 con un servicio de traducción externo para la presentación en diferentes lenguas cooficiales (catalán, gallego y valenciano) y en el idioma inglés, así como desde el año 2024 del euskera para la sede electrónica de la Agencia Tributaria (sede.agenciatributaria.gob.es) y del punto de atención al ciudadano (pac.agenciatributaria.gob.es), englobadas en la WEB de la Agencia Tributaria.

En la actualidad se están sirviendo todas las páginas informativas de la WEB de la Agencia Tributaria con traducción automática mediante un servicio externo totalmente traducidas en las lenguas cooficiales catalán, gallego y valenciano, más el idioma inglés, existiendo la posibilidad de traducción automática con revisión humana. Además, al idioma inglés se están sirviendo algunas páginas con traducción automática y posterior revisión humana, como son los informes de recaudación o la información relativa a los procedimientos amistosos de Aduanas. A la lengua cooficial euskera se están sirviendo algunas páginas con traducción automática y posterior revisión humana.

La colaboración de la Agencia Estatal de Administración Tributaria con el TEAC y la DGT queda definida en la Resolución de 13 de enero de 2021, de la Secretaría de Estado de Hacienda, por la que se dictan instrucciones para la implantación de un nuevo modelo de gestión informática en los Tribunales Económico-Administrativos y en la Dirección General de Tributos con la colaboración de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y se regulan cauces estables de colaboración en materia de intercambio de información. Se publicó en el BOE número 16, de 19 de enero de 2021.

La SEDE TEA se ha estado sirviendo en su totalidad traducida a las lenguas cooficiales catalán, gallego, valenciano y euskera, más el idioma inglés, mediante un servicio de traducción interno. Al pasar a alojarse y gestionarse en la infraestructura de la AEAT se requiere que se incorporen al sistema de traducción común para todos los portales. -

La SEDE DGT cuenta con una estructura similar a la SEDE TEA. Se ha estado sirviendo en su totalidad tanto en idioma castellano, como en las lenguas cooficiales (catalán, gallego, valenciano y euskera), más el idioma inglés, con un servicio de traducción interno. Al pasar a alojarse y gestionarse en la infraestructura de la AEAT se requiere que se incorporen al sistema de traducción común para todos los portales.

La necesidad de extender el servicio a la Sede Electrónica de los Tribunales Económicos Administrativos, y a la Sede Electrónica de la Dirección General de Tributos se establece al amparo del art. 8 de la Orden PRE/3581/2007, de 10 de diciembre, que atribuye al Departamento de Informática Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria:

s) La provisión en sus sistemas centrales de sistemas informáticos –infraestructuras

físicas, lógicas y de comunicaciones– así como asistencia técnica informática a los Tribunales Económico-Administrativos y a la Dirección General de Tributos para la construcción y mantenimiento de los sistemas informáticos necesarios para el desarrollo respectivo de sus competencias realizando para ello las contrataciones que resulten precisas.

Además, mediante la *Resolución de 13 de enero de 2021* (BOE 19 de enero de 2021), de la *Secretaría de Estado de Hacienda*, por la que se dictan instrucciones para la implantación de un nuevo modelo de gestión informática en los Tribunales Económico-Administrativos y en la Dirección General de Tributos con la colaboración de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y se regulan cauces estables de colaboración en materia de intercambio de información, se

estableció el deber de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de prestar colaboración técnica informática a los Tribunales Económico-Administrativos y a la Dirección General de Tributos (en adelante, DGT) para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos necesarios para la tramitación y resolución de los procedimientos de sus respectivas competencias, incluyendo el alojamiento de los sistemas de información de los TEA y de la DGT, en aras de conseguir un menor coste y reducir la complejidad de la solución informática.

En esta Resolución, de acuerdo con lo mencionado en las Instrucciones Primera, Segunda y Séptima se establece un modelo de gestión basado en la **integración completa de los sistemas de información de dichos órganos (TEA y DGT) en la infraestructura tecnológica de la AEAT**.

En particular, la citada Resolución dispone que los tratamientos de datos y la prestación de servicios digitales de dichos órganos (TEA y DGT) se realicen sobre la infraestructura tecnológica de la AEAT correspondiendo a esta última, de acuerdo con la Instrucción Cuarta– Apartado 1, las funciones de **gestión, mantenimiento y evolución de los sistemas**, y actuando asimismo, de acuerdo con la Instrucción Quinta, como encargado del tratamiento en materia de protección de datos de carácter personal.

Además, la propia Resolución habilita a la AEAT, en la Instrucción Segunda - Apartado 3, para la contratación de la asistencia técnica precisa para la prestación de la colaboración técnica informática y, en la Instrucción Quinta, para la contratación de subencargados en el marco de dicha prestación de servicios.

En virtud de lo anterior las sedes electrónicas del Tribunal Económico-Administrativo y de la Dirección General de Tributos deben y pasan a alojarse en las infraestructuras tecnológicas de la AEAT, en la medida en que: Existe una infraestructura común ya implantada y operativa, cuya utilización viene expresamente prevista en la citada Resolución, la AEAT es el organismo responsable de la gestión técnica integral de los sistemas, lo que garantiza la seguridad, disponibilidad e integridad de los servicios electrónicos, y se alinea con los principios de eficiencia, racionalización y sostenibilidad establecidos en la LCSP.

Lo anterior implica que los servicios tecnológicos asociados a las sedes electrónicas, incluidos los relativos a traducción de contenidos, se articulen a través de los contratos formalizados por la AEAT, en tanto que forman parte de los servicios tecnológicos integrados en la plataforma común gestionada por la AEAT y la AEAT actúa como encargado del tratamiento y prestador efectivo de los servicios digitales contando con habilitación expresa para la contratación de asistencia técnica y de subencargados, enfoque que permite garantizar la homogeneidad, coherencia técnica y calidad del servicio, evitando soluciones fragmentadas, y que se alinea con el cumplimiento de los principios de eficiencia, economía de escala y adecuada gestión, conforme a la LCSP.

Resumiendo, en base a estas disposiciones, y dado que las tres sedes electrónicas se alojan y se gestionan desde la infraestructura de la AEAT dentro de un entorno tecnológico común y de uso obligado, con configuraciones técnicas y herramientas comunes de gestión de contenidos y almacenamiento de información, compartiendo servidores físicos y herramientas software que garantizan su correcto funcionamiento, disponibilidad, monitorización y seguridad, es inviable, técnica y funcionalmente, independizar el servicio de traducción para cada una de las sedes. El servicio está integrado y se presta de manera conjunta e inseparable para cada uno de los portales. Es ineludible, por tanto, prestar de forma unificada el servicio de traducción para todas las sedes y portales gestionados por la infraestructura de la AEAT.

3.2. Entorno tecnológico

Para la prestación del servicio, el adjudicatario deberá contar con una plataforma tecnológica independiente que facilitará la traducción de las Sedes electrónicas gestionadas por la infraestructura de la AEAT, en los idiomas objeto de este contrato, sin otro requisito que su publicación previa en castellano.

Dicha plataforma tecnológica de traducción, estará en dependencias del adjudicatario y será accesible para la Agencia Tributaria en Internet mediante un conjunto limitado de direcciones IP públicas fijas concretas que el adjudicatario comunicará a la Agencia Tributaria. En ningún caso se accederá desde la Agencia Tributaria a la plataforma del adjudicatario por nombre DNS de servicio, sino por direcciones IP públicas concretas.

Para la prestación del servicio, la plataforma tecnológica del adjudicatario recibirá por https desde la infraestructura de la Agencia Tributaria la petición de traducir páginas a idiomas; la plataforma tecnológica de traducción realizará la petición de cada página en sí, en castellano, mediante el protocolo https, a los servidores de la Agencia Tributaria para proceder a su traducción. Y se devolverá cada página, ya traducida, a la infraestructura de la Agencia Tributaria para ser servida a los contribuyentes.

Durante todo el proceso, la plataforma tecnológica de traducción respetará todas las cabeceras HTTP que le lleguen en la petición y las trasladará sin modificar, ni añadir, ni

eliminar en su respuesta, salvo petición expresa y acuerdo con la Agencia Tributaria con objeto de mejorar el servicio.

La plataforma de traducción respetará todas las etiquetas html, clases y atributos de la página original, salvo petición expresa y acuerdo con la Agencia Tributaria para la mejora del servicio, con las dos excepciones siguientes:

- Deberá modificar en la etiqueta html el atributo lang para indicar el valor correspondiente al locale del idioma en que se está sirviendo la página traducida.
- En la traducción asistida se deberá incorporar un atributo lang para indicar que un determinado texto se sigue manteniendo en castellano como se indica en el apartado 4.3 Traducción asistida de este mismo documento.

La plataforma deberá disponer de mecanismos para detectar la publicación o despublicación en la WEB de la Agencia Tributaria y en las SEDE TEA y SEDE DGT de páginas nuevas, modificadas o eliminadas, interactuando con el servidor de origen de dichos sites, para proceder a su traducción lo antes posible, a fin de reducir los tiempos de respuesta de acceso a dichas páginas en lenguas cooficiales o inglés.

Asimismo, a petición de la Agencia Tributaria y de los responsables de la SEDE TEA y SEDE DGT, la solución deberá tener la capacidad de traducir páginas publicadas en oculto a fin de que en el momento de la publicación en abierto al público se muestren traducidas.

La solución tecnológica que se adopte debe ser totalmente independiente de la infraestructura de la Agencia Tributaria y consecuentemente no podrá implantar ningún módulo externo al DIT (Departamento de Informática Tributaria) en la arquitectura tecnológica de la Agencia Tributaria.

3.2.1. Volúmenes para el dimensionamiento

La WEB de la Agencia Tributaria cuenta, a fecha de septiembre de 2025, con alrededor de 42.000 páginas web en castellano, que suponen aproximadamente 12 millones de palabras. Todas ellas se encuentran traducidas a los idiomas cooficiales catalán, gallego y valenciano, y a inglés. Y alrededor de 3.500 páginas se encuentran traducidas al euskera.

El volumen de páginas a servir traducidas por el adjudicatario, a fecha de septiembre de 2025, ha alcanzado la cifra de unos 11 millones de páginas al mes.

La Sede TEA cuenta con alrededor de 50 páginas web en castellano, que suponen aproximadamente 12.500 palabras.

La Sede DGT cuenta con alrededor de 35 páginas web en castellano, que suponen aproximadamente 7.000 palabras.

4.DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1. Funcionalidad principal

La funcionalidad principal es la recepción de una solicitud de traducción a los idiomas cooficiales y al inglés de cualquiera de las sedes objeto de este contrato, petición de la página original en castellano, traducción y entrega de dicha página traducida en el idioma solicitado utilizando la plataforma del adjudicatario.

Así como la elaboración y mantenimiento de un glosario terminológico, según se detalla en el punto 5.2. Memorias de Traducción y Glosario de este PPT, y una guía de estilo con las normas de estilo y comunicación de la AEAT (u organismo equivalente para cada sede) en cada una de las lenguas cooficiales y al inglés. Tanto el glosario terminológico como la guía de estilo inicial y sus revisiones posteriores tendrán que ser validados por los responsables de las Sedes de la Agencia Tributaria, de la Sede TEA y Sede DGT.

La traducción se podrá realizar en dos modalidades, de forma automática por la plataforma de traducción, sin necesidad de revisión humana, o bien de forma asistida, donde los contenidos una vez traducidos de forma automática deberán pasar por un proceso de revisión humana por un experto en el idioma antes de ser publicados.

En ambas modalidades, no se deberá apreciar retraso en las páginas servidas respecto al servidor origen en castellano, no admitiéndose un tiempo superior a 0.6 segundos en la respuesta de la página traducida a la infraestructura de la Agencia Tributaria.

La traducción a las lenguas cooficiales catalán, gallego y valenciano, así como al inglés se efectuará, preferentemente, en la modalidad automática. No obstante, a petición de la Agencia Tributaria y de los responsables de la SEDE TEA y de la SEDE DGT, se podrá solicitar la traducción asistida en estos idiomas para determinadas páginas y contenidos.

En el caso del euskera, inicialmente la traducción se efectuará en la modalidad asistida, es decir, tras la revisión humana, sirviéndose mientras tanto los contenidos en castellano con un mensaje que informe al usuario de la traducción en curso.

Para garantizar la calidad de las traducciones, tanto en la modalidad automática como en la asistida, la plataforma de traducción hará uso de la guía de estilos, memorias de traducción y glosarios propios de cada idioma objeto de contratación.

Además, a efectos de garantizar dicha calidad y teniendo en cuenta el lenguaje propio del ámbito tributario, fiscal y aduanero, la Agencia Tributaria podrá facilitar la traducción de determinadas páginas y textos a cualquiera de los idiomas objeto del contrato. En este caso, esta traducción formará parte de las memorias de traducción y, si procede, actualizará el glosario, teniéndose en cuenta en las traducciones de otras páginas.

Todas las páginas solicitadas en los idiomas objeto del contrato, con independencia de la modalidad de traducción, serán entregadas/servidas por la plataforma de traducción sin limitación en cuanto a su número. En la modalidad de traducción automática, la plataforma de traducción deberá servir todas las páginas solicitadas traducidas al idioma correspondiente. En la modalidad de traducción asistida, la plataforma de traducción deberá servir todas las páginas solicitadas traducidas al idioma correspondiente y revisadas, si son páginas establecidas para traducción asistida según los requisitos establecidos en este PPT o, si no, se servirán en castellano.

4.2 Traducción automática

En la modalidad de traducción automática, la plataforma de traducción devolverá los contenidos traducidos sin necesidad de revisión humana y sin retraso respecto al ANS, con la garantía de calidad exigidas a las traducciones.

En esta modalidad de traducción automática, para garantizar la calidad de las traducciones la plataforma de traducción hará uso de la guía de estilos, memorias de traducción y glosarios propios de cada idioma.

Esta modalidad será la preferente para la traducción al catalán, gallego, valenciano e inglés.

En esta modalidad no existirá límite en el número de palabras a traducir, debiéndose entregar y publicar traducidas todas las páginas solicitadas. En todo caso, se deberá garantizar la traducción incremental de los contenidos de manera que solo se traduzcan los párrafos o frases que se hayan modificado en castellano.

4.3 Traducción asistida

En la modalidad de traducción asistida, la plataforma de traducción devolverá los contenidos traducidos una vez que hayan sido posteditados, es decir, tras un proceso de revisión humana del contenido traducido automáticamente por la plataforma. Esta revisión debe garantizar la calidad exigidas a las traducciones y hará uso de la guía de estilos, memorias de traducción y glosarios propios de cada idioma. Se identificarán los textos ya traducidos y posteditados, realizándose una traducción incremental de los párrafos o frases que se haya modificado en castellano.

La traducción asistida deberá realizarse de forma que los contenidos en el idioma destino resulten correctos no solo desde un punto de vista gramatical, sino también expresados de un modo natural para usuarios en dicho idioma.

En la modalidad de traducción asistida, la plataforma de traducción deberá disponer de los controles y mecanismos necesarios que garanticen que los contenidos no se publican en el idioma correspondiente hasta que no se haya realizado íntegramente la revisión humana del contenido traducido automáticamente por la plataforma.

No obstante, cuando se modifiquen contenidos de alguna página que ya estaba previa e íntegramente traducida y revisada se podrá, a criterio de la Agencia Tributaria, servir en el idioma correspondiente y en castellano (en este caso, los textos que se muestren en castellano estarán marcados con el atributo lang="es" para garantizar el cumplimiento de la accesibilidad), o bien servir en idioma castellano hasta que esté completamente traducida. En ambos casos, dichas modificaciones deberán entrar con prioridad máxima en el proceso de traducción y revisión correspondiente.

La traducción asistida se realizará en un plazo máximo de 2 jornadas laborables desde la primera petición de la página en este idioma. Mientras no se haya completado la revisión humana y la página sea servida en castellano, o bien, en el idioma correspondiente y en castellano, se mostrará un mensaje que informe al usuario de la traducción en curso. Este mensaje desaparecerá y no se mostrará cuando la traducción asistida se haya completado.

La traducción asistida será la modalidad para la traducción al euskera, donde la revisión humana será del 100% de los contenidos traducidos previamente a su publicación. Si bien, la Agencia Tributaria podrá cambiar durante la ejecución de este contrato, la modalidad de traducción de euskera y pasar a modalidad automática sin revisión humana; en este caso, la traducción a euskera se tratará como cualquiera de las otras lenguas cooficiales, pasándose a servir de forma automática y sin retraso.

Las traducciones asistidas, una vez revisadas, se incorporarán a las memorias de traducción y se tendrán en cuenta en siguientes traducciones. Así mismo, se podrán identificar términos propios del lenguaje de ámbito tributario, fiscal y aduanero que por su concreción deben añadirse al glosario.

Las traducciones en la modalidad asistida se contabilizarán siempre por palabras desde el idioma de origen en castellano, con independencia del número de palabras resultantes traducidas. En esta contabilización no se tendrán en cuenta los contenidos de las páginas que no se deben traducir ni, por tanto, facturar, de acuerdo al requisito 5.4 Tratamiento de elementos fijos de este mismo PPT, ni tendrá en cuenta párrafos completos ya traducidos y posteditados de acuerdo al requisito de traducción incremental.

El volumen mínimo estimado de palabras en castellano para realizar la traducción asistida al catalán, gallego, valenciano, euskera e inglés durante toda la duración del servicio será:

PARES DE TRADUCCIÓN	TOTAL PALABRAS
ES>CA (catalán)	140.000
ES>GL (gallego)	140.000
ES>VA (valenciano)	140.000
ES>EN (inglés)	140.000
ES>EU (euskera)	1.578.640

En caso de ser necesario, se podrán compensar las palabras no consumidas en un idioma para aumentar el número de traducidas o revisadas a otro (u otros) de los idiomas. A efectos de contabilidad del volumen de palabras a traducir a euskera, se considerará que una palabra en euskera equivale a 4 palabras de cualquiera de los otros idiomas. El resto de idiomas mantiene una relación de 1 a 1.

En caso de que se agote el número de palabras de traducción asistida de algún idioma, se debe contemplar la posibilidad de que se pase a traducción automática y deje de realizarse traducción asistida para los idiomas indicados, manteniendo todo lo traducido hasta ese momento y de forma que continúen sirviéndose las páginas con la traducción existente.

4.3.1 Prioridades para la traducción asistida del euskera

En tanto en cuanto no esté traducida al euskera el 100% de las páginas se aplicarán los siguientes criterios de prioridad para esta traducción:

- a) Las páginas o bloques de páginas indicadas expresamente por la Agencia Tributaria en base a su importancia, urgencia u oportunidad.
- b) Ramas de navegación concretas indicadas por la Agencia Tributaria.
- c) Los niveles de profundidad de navegación, siendo más prioritarios los primeros niveles que los últimos.
- d) Las páginas que sean accedidas por los usuarios navegando en el idioma correspondiente.
- e) Las páginas que estuvieran ya previamente traducidas y sufran alguna modificación.

En los supuestos a), b) y c), se acordará entre la Agencia Tributaria -o los responsables de la sede del TEAC o DGT- y el adjudicatario el plazo para disponer de la traducción revisada al inicio de la solicitud. En caso de no llegar a un acuerdo, el plazo lo establecerá la AEAT.

4.3.2 Velocidad y capacidad de traducción y revisión

Dada la estacionalidad en la publicación de contenidos en la WEB de la Agencia Tributaria y con la finalidad de minimizar las posibles demoras en la publicación de contenidos traducidos en casos de publicaciones masivas en ciertas fechas, especialmente los contenidos traducidos al euskera y la necesidad de revisión previa a su publicación, la capacidad de revisión diaria mínima exigida es de 10.000 palabras para cada uno de los idiomas de destino.

4.4 Revisión de traducciones por parte de la Agencia Tributaria

La Agencia Tributaria se reserva el derecho de realizar, por cuenta propia, y por medios propios o externos, revisiones de la traducción de contenidos a cada uno de los idiomas destino.

Como consecuencia de esta revisión, la Agencia Tributaria comunicará a la empresa adjudicataria las modificaciones y/o correcciones a efectuar en la traducción de determinadas textos, frases o términos, ya sea para mejorar, corregir o adaptar las traducciones al lenguaje propio del ámbito tributario, fiscal y aduanero o simplemente por cuestiones lingüísticas.

Asimismo, la Agencia Tributaria podrá comunicar a la empresa adjudicataria la traducción a realizar en algunas lenguas cooficiales o al inglés de determinadas páginas informativas o contenidos. La empresa adjudicataria deberá proceder a incluir estas traducciones en su sistema.

El procedimiento para la comunicación de las correcciones a efectuar o inclusiones se acordará entre el adjudicatario y la Agencia Tributaria y no debe suponer la realización de desarrollos específicos por parte de la Agencia.

4.5 Desactivación del servicio de traducción

Se debe ofrecer la posibilidad de que, en cualquier momento, bajo indicación de la AEAT, se dejen de hacer nuevas traducciones de cualquier idioma tanto de manera asistida como automática, pero de forma que se sigan sirviendo traducidas todas las páginas de lo traducido hasta la fecha.

Asimismo, por indicación de la AEAT, puede volver a reactivarse la traducción del idioma para el que se haya desactivado el servicio de traducción bien en modalidad asistida o bien en modalidad automática.

5. REQUISITOS TÉCNICOS

Además de la descripción del servicio anterior, el servicio debe cumplir con los siguientes requisitos:

5.1 Funcionalidades generales

La plataforma de traducción utilizada debe prestar las siguientes funcionalidades:

- Arquitectura y configuración escalable, y de alta disponibilidad que garantice una disponibilidad del 99%.

- Detección automática de cambios en cualquier página de la web.
- Capacidad de traducción de las páginas, html, javascript, json, xml, csv y otros formatos de uso común y estándares de facto en la publicación de páginas web.
- Integración con sistema de revisión humana de contenidos.
- Posibilidad de incorporar modificaciones y/o correcciones de traducciones a petición de la Agencia Tributaria, como consecuencia de las revisiones efectuadas por ésta.
- Sistema de retroalimentación con traducciones ya revisadas y glosarios terminológicos.
- Sistema de caché compatible con plataformas de computación distribuida para la entrega de contenidos a nivel global como, por ejemplo, CDN externo, con una latencia de servicio de páginas al menos igual al de la versión original en castellano.
- Compatibilidad con HTML5 y versiones anteriores de HTML.
- Compatibilidad con ITS 2.0.
- Capacidad de gestionar peticiones por protocolo https para navegación multilingüe sobre dominio de cliente.
- Posibilidad de añadir idiomas nuevos con traducción automática y revisión humana o sólo traducción humana.
- Proporcionar mensualmente a la Agencia Tributaria las memorias de traducción actualizadas.

5.2. Memorias de Traducción y Glosario

La plataforma de traducción para la traducción automática o asistida hará uso de diccionarios/memorias de traducción y glosarios. La granularidad mínima con la que debe identificarse un contenido traducido previamente y validado será a lo sumo de un segmento entre dos puntos.

El adjudicatario debe garantizar que las memorias de traducción (ficheros en formato TMX) contienen el vocabulario específico de los contenidos publicados en la WEB de la Agencia Tributaria, en la SEDE TEA y SEDE DGT, una vez revisados, y que no contienen etiquetas u otros elementos que disminuyan su calidad o segmentos que no sean de texto, como cifras o fechas.

La plataforma de traducción contará para cada idioma con un glosario donde se recoja la traducción a términos concretos que respondan al lenguaje propio del ámbito tributario, fiscal y aduanero, aportando precisión, consistencia y homogeneidad a la traducción.

Durante la fase de implantación, el adjudicatario deberá realizar una carga inicial a sus recursos lingüísticos, diccionarios o memorias de traducción de los párrafos, frases, palabras, términos y expresiones que ya se encuentran traducidas en la WEB de la Agencia Tributaria, así como en la SEDE TEA y SEDE DGT, de las memorias de traducción facilitadas por la Agencia Tributaria (ficheros en formato TMX), copia del glosario de términos y

expresiones específicos, o contenidos traducidos de páginas de la WEB de la Agencia Tributaria, de la SEDE TEA y SEDE DGT.

Con objeto de garantizar la correcta traducción atendiendo al lenguaje propio del ámbito tributario, fiscal y aduanero, la Agencia Tributaria podrá solicitar durante la ejecución de este contrato:

- La incorporación a las memorias de traducción de contenidos traducidos a los idiomas objeto de este contrato o modificación de entradas existentes.
- La incorporación de términos específicos a los glosarios, así como la actualización de los existentes.

5.3. Sistema de caché de páginas

La plataforma de traducción deberá contar con un sistema de caché de páginas que permita servir las páginas previamente traducidas en el idioma correspondiente, siempre y cuando corresponda a la misma versión que la página original en castellano, sin necesidad de realizar una nueva traducción reduciendo, de esta forma, los tiempos de respuesta a las páginas en los idiomas correspondientes.

El sistema de caché de páginas tiene que cumplir los siguientes requisitos:

- El sistema de caché debe tener capacidad suficiente para contener todas las páginas de la WEB de la AEAT, de la SEDE TEA y de la SEDE DGT en los idiomas objeto de este contrato.
- Únicamente se podrá servir una página ya traducida de la caché si corresponde a la misma versión que la página recibida en el idioma castellano. Si no corresponde a la misma versión, deberá traducirse de forma automática o asistida, según corresponda, antes de ser publicada y almacenada en la caché para futuras peticiones.
- Para la identificación de la versión de la página en castellano se utilizarán atributos, etiquetas o parámetros ya existentes en las páginas en castellano publicadas actualmente como, por ejemplo, el encabezado Last Modified que incluye la fecha de última modificación o la fecha de modificación de la página, cálculos de funciones resúmenes (hash de la página). En ningún caso para el control y gestiones de las versiones de las páginas incluidas en la caché se exigirá que se incorporen etiquetas, atributos o clases adicionales en las páginas a las ya existentes actualmente.
- El sistema de caché deberá disponer de controles adicionales que permitan marcar la caché como obsoleta o bien las páginas en idiomas que están almacenadas desde hace más de un periodo de tiempo. Este periodo de tiempo deberá ser configurable y será acordado al inicio del servicio; no obstante, los valores fijados inicialmente podrán sufrir variaciones a lo largo de la ejecución del contrato para garantizar en todo momento la calidad de las páginas en idiomas.

5.4. Tratamiento de elementos fijos

La plataforma de traducción, tanto en modo automático como asistido, tiene que poder identificar, mediante atributos, clases o etiquetas en el código de las páginas en castellano aquellos elementos o partes de las páginas que no deben ser traducidos a los idiomas y deben ser mantenidos en castellano, tal y como están en la página original.

Así mismo, la plataforma debe poder identificar los ficheros estáticos, imágenes con texto y otros elementos de las páginas originales, de manera que al servir la página en cualquier idioma objeto de este contrato se presenten los elementos anteriormente descritos en la versión idiomática correspondiente o se dejen las referencias originales.

Estos elementos fijos podrán residir en directorios específicos de la WEB original y/o en la plataforma del adjudicatario.

El mecanismo que actualmente está definido en las páginas en castellano es:

- No se traducirán todos los elementos contenidos entre las etiquetas `<!-- AEATP1NOTRAD-->` y `<!--/AEATP1NOTRAD-->`
- No se traducirán los elementos con el atributo `lang` salvo el propio elemento `<html>`
- En los ficheros `js` y `json` no se traducen los objetos con nombre `MENSAJE_NO_TRAD`
- Se identificarán los ficheros estáticos, imágenes con texto que existen en versiones idiomáticas con el locale `es_es` antes de la extensión. En ese caso deberá modificarse su referencia para recuperar el fichero en su versión idiomática identificado por el locale correspondiente en el nombre antes de la extensión.
- Se identificarán enlaces de patrones con versiones idiomáticas a otras URL de la WEB de la Agencia Tributaria, de la SEDE TEA o de la SEDE DGT y se actualizarán a la URL de la versión idiomática en la que se esté navegando, incorporando el locale correspondiente.

No obstante, este mecanismo podrá sufrir variaciones a lo largo de la duración del contrato en función de los cambios que se produzcan en la definición de los tipos de contenidos utilizados en las sedes. El adjudicatario deberá adaptarse a los nuevos mecanismos sin que ello suponga un incremento del coste para la Agencia Tributaria.

5.5 Gestión de la plataforma

La solución aportada deberá contar con un módulo de gestión accesible por personal de la Agencia Tributaria que permita, al menos las siguientes funcionalidades:

- La incorporación, a criterio de la Agencia Tributaria, de nuevos términos y/o expresiones, o matización de los existentes, de forma que pueda decidir en cada

- momento cuáles son las traducciones posibles y más recomendables para los términos recogidos en los fondos terminológicos o recursos lingüísticos disponibles.
- La incorporación, a criterio de la Agencia Tributaria, de determinadas reglas para la traducción objeto de este contrato, así como de su modificación, o ampliación durante el periodo de vigencia del contrato, aplicables a todos los idiomas o a alguno de ellos, como por ejemplo la traducción o no de determinadas ramas de los sites, o de determinados contenidos del mismo, composición de las url's de enlace a contenidos estáticos ya traducidos, etc.
 - Sistema de monitorización que proporcione información analítica, con la finalidad de conocer los volúmenes de traducción (totales, por fechas, horas...), número de palabras traducidas de forma automática por pares (castellano/catalán, castellano/gallego...), número de palabras revisadas por pares de idiomas, niveles de calidad de traducción alcanzada por idioma, número de páginas servidas en cada idioma históricamente y por unidad de tiempo, tiempos de respuesta, etcétera.
 - Sistema de monitorización que proporcione información específica sobre la traducción asistida que permita mostrar los trabajos enviados a esta modalidad de traducción, qué páginas componen cada trabajo, el volumen de palabras revisadas, etc.

Además, el adjudicatario deberá proporcionar a la Agencia Tributaria informes mensuales del uso de la plataforma de traducción de acuerdo al requisito 6.8 Entregas.

5.6 Accesibilidad

Las páginas traducidas a los distintos idiomas, deberán cumplir las mismas normas de accesibilidad que las páginas originales. Actualmente la WEB en castellano es de conformidad con el RD 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Se deberán adaptar a cualquier nuevo estándar de accesibilidad al que se acoja la Agencia Tributaria, sin que ello suponga un incremento de coste.

6. GESTIÓN DEL SERVICIO

6.1 Calidad

Las ofertas deben garantizar unos niveles de calidad¹ en la traducción según los pares siguientes:

¹ Se entiende como calidad de una traducción el grado de similitud entre los significados del texto terminal y el original, y el grado de ajuste entre el texto terminal y las normas lingüísticas del idioma de destino.

Castellano – Catalán > 97%
Castellano – Valenciano > 97%
Castellano – Gallego > 97%
Castellano – Inglés > 97%
Castellano – Euskera > 97%

La Agencia Tributaria podrá verificar este cumplimiento por los medios que estime oportunos.

Con independencia de lo anterior, la empresa adjudicataria deberá asegurar que la calidad ofrecida por el servicio de traducción automática es la deseada, para lo cual la Agencia Tributaria se reserva el derecho de realizar un informe de auditoría de calidad de la traducción y revisión, realizado por alguna empresa, organización externa o interna de la propia Administración especializada en el área, que verifique en primer lugar que la plataforma de traducción cumple con los requisitos y procedimientos contemplados en las normas ISO de calidad citadas en el pliego de cláusulas administrativas (PCAP), y en segundo lugar que el grado de calidad de la traducción para cada uno de los idiomas incluidos en el presente pliego alcanza los niveles exigidos en este PPT.

En caso de que la calidad de la traducción no alcance el grado exigido, la empresa adjudicataria deberá recurrir a las medidas que considere necesarias para alcanzar los niveles de calidad exigidos (con independencia de las penalizaciones que, en su caso, procedan, como podrían ser, procesos de revisión humana de las traducciones adicionales a los exigidos para la traducción asistida, reprocesado de las traducciones o cualquier otro sistema que el adjudicatario considere válido para mejorar la traducción final.

Todo coste derivado de estas medidas adicionales deberá ser asumido por la empresa adjudicataria y, en ningún caso, podrá repercutirse a la Agencia Tributaria.

6.2 Equipo de trabajo

Aunque la funcionalidad principal es la traducción automática, es también imprescindible un proceso de revisión humana, especialmente para euskera, a fin de garantizar la mayor calidad posible de las traducciones, motivo por el cual es necesario que el adjudicatario asigne al proyecto un equipo de trabajo compuesto, como mínimo, por los siguientes traductores/revisores:

- Al menos un traductor/revisor por cada lengua cooficial destino de traducción: catalán, gallego y valenciano,
- Dos personas traductores/revisores de inglés,
- Dos personas traductores/revisores de euskera,

Que, además, deben cumplir todos ellos las siguientes características:

- o Lengua materna del idioma destino de las traducciones.
- o Todo el personal, según la norma ISO 18587:2017 de posesición de Traducción Automática en la que debe estar certificada la empresa adjudicataria, debe cumplir al menos uno de los criterios siguientes:
 - a) Grado en traducción, lingüística o filología, o un grado equivalente que incluya formación relevante en traducción.
 - b) Cualquier grado y el equivalente a dos años de experiencia profesional a tiempo completo en traducción o posesición.
 - c) El equivalente a cinco años de experiencia profesional a tiempo completo en traducción o posesición.
- o Experiencia mínima como traductores/revisores de 2 años en el par castellano > idioma destino de las traducciones.

Asimismo, para garantizar la disponibilidad y operatividad de la plataforma de traducción automática, también se deberá asignar al equipo de trabajo un responsable técnico informático con las siguientes características:

- o Grado o titulación superior de informática o ingeniería de telecomunicaciones, o equivalente.
- o Experiencia mínima de 2 años en tareas equivalentes.

Para acreditar que los perfiles de traductores exigidos cumplen con estos requisitos mínimos se deberá aportar sus CVs, donde se indique, en cada caso, la lengua materna del idioma destino de las traducciones (catalán, gallego, valenciano, euskera e inglés) así como la titulación o experiencia profesional requerida.

En el caso de la acreditación de la experiencia del perfil técnico, deberá presentar su CV donde conste su titulación así como su experiencia en empresas de traducción como responsable técnico informático, con indicación de las funciones desarrolladas y el tiempo de prestación de las mismas.

6.3 Soporte técnico.

La empresa adjudicataria deberá contar con el soporte técnico adecuado con el fin de garantizar las fases de implantación y servicio.

Deberá ofrecer un servicio en castellano de asistencia técnica inmediata para la comunicación de posibles incidencias, ya sea de forma telefónica o mediante algún sistema

en línea, que como mínimo debe cubrir una asistencia de 8x5 de 9:00 a 17:00, durante todo el año.

Las incidencias se catalogarán en leves, graves o urgentes en función del impacto en el servicio:

- Las incidencias graves y/o urgentes serán aquellas que impliquen una indisponibilidad del servicio que impida mostrar las páginas traducidas o devuelva un error, así como a las que afecten a la calidad de las traducciones. Las incidencias relativas a diferencias entre el contenido de la página traducida y la original en castellano se catalogará como de máxima gravedad, y se aplicará su ANS específico.
- Las incidencias leves serán aquellas que no afecten a la disponibilidad del servicio o a la calidad de las traducciones.

Los tiempos de resolución de las incidencias, en función de su catalogación se encuentran detallados en el apartado 6.6 Acuerdo de Nivel de Servicio de este PPT.

Además de esta asistencia inmediata, debe proporcionar también un buzón de correo (o sistema equivalente) no personal para la comunicación entre ambas partes, ya sea para la comunicación de incidencias fuera del horario de soporte inmediato o para cualesquiera otras cuestiones, como por ejemplo la comunicación de determinadas reglas de traducción, de términos o expresiones, etc.

6.4 Fase de implantación.

La fase de implantación del servicio tendrá una duración máxima de 2 meses desde la fecha de formalización del contrato.

Los licitadores elaborarán un plan de implantación que deberá garantizar la continuidad del servicio de traducción de la WEB de la Agencia Tributaria entre el adjudicatario actual y el nuevo, incluyendo al menos, las tareas, orden de ejecución y duración, así como de la traducción de la SEDE TEA y Sede DGT por medios propios.

Si en la implantación se identifican tareas a realizar por parte de la Agencia Tributaria, éstas deberán ser incluidas como parte del plan de implantación; el tiempo asignado a estas tareas no podrá ser inferior a 3 días para las clasificadas como poca carga de trabajo y baja dificultad, ni inferior a 7 días para las de mayor carga de trabajo o gran dificultad.

Este plan de implantación se considera crítico y tiene que ser entregado como parte de la oferta.

No será facturable el periodo que medie entre la formalización del contrato y el inicio de la fase de ejecución del servicio.

6.5 Duración del contrato

El periodo de ejecución será de un máximo de 26 meses:

- Fase de Implantación Desde el 1 de septiembre de 2026 o desde el día siguiente al de la formalización del contrato, en caso que esta sea posterior, y hasta el comienzo efectivo de la ejecución del servicio, se debe proceder a realizar el periodo de adaptación e implantación durante un periodo máximo de 2 meses.
- Fase de Ejecución del Servicio de Traducción: El periodo de prestación de los servicios de traducción será de 24 meses, a partir del 1 de noviembre de 2026, o desde el día siguiente a la finalización del periodo de la Fase de Implantación, si fuese posterior.

La Agencia Tributaria podrá acordar la prórroga o prórrogas del contrato antes de su finalización, por un periodo máximo de 24 meses adicionales. La prórroga acordada será obligatoria para el contratista siempre que la intención de prorrogar el contrato le sea comunicada con una antelación mínima de 2 meses.

6.6 Acuerdo de Nivel de servicio.

Métrica	Descripción	Objetivo	Nivel Cumplimiento
Disponibilidad del servicio	Porcentaje de disponibilidad del servicio, excluyendo causas no imputables al adjudicatario	>99%	100%
Exceso de incidencias relativas a la calidad de las traducciones	Exceso de incidencias (*) relativas a la calidad de las traducciones informadas por la Agencia Tributaria	< 10 incidencias mes	100%
Tiempo máximo de respuesta en las páginas servidas en idiomas	Tiempo máximo en la respuesta de la página traducida a la infraestructura de la Agencia Tributaria.	<0,6 segundos	100%
Tiempo de revisión de traducción asistida	Tiempo empleado para la revisión profesional de cada página en traducción asistida	< 2 días (días hábiles)	100%
Tiempo de inclusión de nuevos términos en el Glosario	Tiempo empleado desde que se envían los textos a incorporar en el Glosario hasta su inclusión y aplicación en la traducción automática y asistida	< 4 horas (días hábiles)	99%
Tiempo de inclusión de nuevos términos / segmentos en las memorias de traducción	Tiempo empleado desde que se envían los textos a incorporar a las memorias de traducción hasta su inclusión en las mismas.	< 4 horas (días hábiles)	99%

Tiempo de inclusión de traducciones de páginas informativas proporcionadas por la Agencia Tributaria	Tiempo empleado desde que se envían los textos traducidos de determinadas páginas informativas o contenidos hasta su inclusión en los sistemas del adjudicatario	<1 día si la traducción es menos de 1.000 palabras < 2 días en el resto de casos (días hábiles)	100%
Disponibilidad de páginas en idiomas correspondiente a la misma versión que la página original en castellano	Porcentaje en que la página servida en idiomas debe corresponder a la misma versión que la página disponible en castellano	100%	100%
Tiempo de resolución de incidencias relativas a diferencias entre el contenido de la página traducida y la original en castellano	Tiempo desde el que se comunica una incidencia relativa a diferencias entre el contenido de la página traducida y la original en castellano (se está sirviendo una página en idioma que no corresponde a la versión en castellano publicada) hasta que se devuelve la página traducida correspondiente a la versión publicada en castellano.	< 1 hora	100 %
Tiempo de resolución de incidencias graves en relación a la calidad de las traducciones	Tiempo desde que se comunica una incidencia relativa a la calidad de las traducciones, con independencia de la modalidad, hasta su corrección en todas las páginas donde aplique	< 1 hora	100%
Tiempo de resolución de incidencias graves y/o urgentes	Tiempo desde que se comunica una incidencia grave y/o urgente relativas a la disponibilidad del servicio hasta que se proporciona una solución al problema.	< 1 hora	100 %
Tiempo de resolución de otras incidencias	Tiempo desde que se da de alta una incidencia del servicio de traducción por la Agencia Tributaria , hasta que se proporciona una solución al problema.	< 4 horas (días hábiles)	90 %
Tiempo de envío de los informes mensuales de seguimiento de la plataforma	Tiempo desde que finaliza el mes hasta la recepción de los informes mensuales de seguimiento de la plataforma	< 10 días naturales	100%
Complejidad de la información requerida en los informes mensuales de seguimiento de la plataforma	Los informes de seguimiento de la plataforma contienen toda la información requerida en el apartado 6.8 Entregas.	100%	100%

(*) Se considerará una incidencia aquella comunicación por parte de los responsables de la AEAT a la empresa adjudicataria solicitando la corrección de una palabra o conjunto de palabras mal traducidas (o sin traducir).

6.7 Organización del proyecto

La organización del proyecto y su ejecución será tal que permita obtener un seguimiento formal del mismo, estableciendo periodos de evaluación del rendimiento de los trabajos realizados.

La Agencia Tributaria designará un responsable del proyecto, que actuará como principal interlocutor con el adjudicatario por parte de la Administración. Se podrá determinar también otros interlocutores para las distintas tareas en las que se pudiera dividir el proyecto.

Asimismo, el adjudicatario designará a un responsable del proyecto, el cual actuará como interlocutor con la Agencia Tributaria.

6.8 Entregas

El adjudicatario deberá entregar a la Agencia Tributaria:

Fase de implantación:

- Memoria descriptiva de los trabajos realizados para la implantación del servicio y conclusiones relativas a esta fase.
- Libro de estilo de la SEDE de la Agencia Tributaria, SEDE TEA y SEDE DGT.
- Actas de reuniones.

Fase de servicio:

- Mensualmente durante el plazo de ejecución del servicio:
 - o Copia incremental de las memorias de traducción en formato TMX con los segmentos incorporados / modificados en el mes
 - o Glosario actualizado
 - o Informes mensuales de seguimiento de la plataforma. En los primeros 10 días de cada mes se enviarán los informes de seguimiento de la plataforma para poder evaluar el servicio. Estos informes serán, al menos:
 - Informe de la actividad de la plataforma de traducción que incluya al menos la siguiente información:

- Volumen de solicitudes de traducción en cada idioma.
 - Volumen de solicitudes de traducción sin errores (código respuesta 200)
 - Volumen de solicitudes de traducción con error 40X
 - Volumen de solicitudes de traducción con error 50X por la Infraestructura del Agencia Tributaria
 - Volumen de solicitudes de traducción con error 50X por el adjudicatario
 - Volumen de peticiones atendidas por caché de recortes de página
 - Volumen de palabras atendidas por caché de recortes de página
 - Volumen de palabras enviadas al traductor automático
 - Tiempo medio para descarga de páginas originales (ms)
 - Tiempo medio de respuesta de caché de recortes de páginas (ms)
 - Tiempo medio de respuesta completo (ms)
 - Tráfico diario a cada idioma
 - Tráfico por página a cada idioma
- Informe de la traducción asistida que incluya al menos la siguiente información:
- Resumen acumulado de forma mensual del consumo de palabras en traducción asistida
 - Informe de los trabajos de traducción asistida recibidos en cada par castellano>idioma, indicando para cada uno de ellos, las páginas que lo componen, la fecha de recepción de la traducción, la fecha de entrega y el total de palabras traducidas y posteditadas.
- Informe de incidencias indicando para cada una de ellas fecha, estado, causa, actuaciones realizadas y medidas realizadas para evitar su repetición o disminuir el impacto en caso de reincidencia.

6.9 Fase de devolución del servicio

La devolución del servicio tendrá lugar por la finalización del período contractual acordado y liquidación del mismo o por la resolución del contrato de forma anticipada según lo establecido en el PCAP. El traspaso se realizará durante el último mes de contrato si se completa el tiempo acordado para el mismo; o en el plazo que la Agencia Tributaria considere conveniente con una duración máxima de 30 días naturales desde la notificación del inicio de esta fase.

En todos los casos existirá un periodo de devolución del servicio para garantizar la transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio por parte del contratista hacia la Agencia Tributaria, o hacia el nuevo contratista, sin que ello repercuta en una pérdida del control o del nivel de calidad del servicio.

Esta transferencia deberá incluir la siguiente documentación:

- Una copia electrónica de todas las páginas web traducidas a los diferentes idiomas objeto de este contrato.
- Una copia de los términos, palabras y/o expresiones traducidos de forma específica para la Agencia Tributaria por indicación de ésta, en el formato convenido por ambas partes.
- Una copia del catálogo de reglas aplicadas a la traducción de las sedes a los diferentes idiomas objeto de este contrato, que se hayan ido conviniendo durante el periodo de vigencia del mismo.
- Una copia de los ficheros de traducción en formato TMX, o el estándar que se acuerde, de todos los elementos traducidos a los distintos idiomas durante todo el periodo de vigencia de este contrato.
- Glosario
- Libro de estilo

7. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario debe disponer de la Certificación de Conformidad ENS (esquema Nacional de Seguridad) para categoría MEDIA, emitida por el Centro Criptológico Nacional y publicada en la página web oficial del CNI.es <https://gobernanza.ccncert.cni/certificados>, con fecha de concesión anterior a la apertura de ofertas de la presente licitación, y conservar la certificación durante toda la vigencia del contrato.

Requisitos de ejecución en relación a la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS):

- I. El licitador debe disponer, en el momento de licitación, de la Certificación de conformidad ENS para categoría MEDIA o certificado normativamente equivalente, cuyo requerimiento viene exigido por la Disposición adicional primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales que explicita *“En los casos en los que un tercero preste un servicio en régimen de concesión, encomienda de gestión o contrato, las medidas de seguridad se corresponderán con las de la Administración pública de origen y se ajustarán al Esquema Nacional de Seguridad (ENS)”*.
- II. La exigencia de estar en posesión de la Certificación de conformidad ENS para categoría Media es obligada por cuanto que con fecha 3 de mayo de 2022 se

publicó el Real Decreto 311/2022 por el que se regula el ENS. En el artículo 2, se indica que *“los pliegos de prescripciones administrativas o técnicas de los contratos que celebren las entidades del sector público incluidas en el ámbito de aplicación de este real decreto contemplarán todos aquellos requisitos necesarios para asegurar la conformidad con el ENS de los sistemas de información en los que se sustenten los servicios prestados por los contratistas, tales como la presentación de las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad con el ENS”*.

- III. En su artículo 22, Protección de información almacenada y en tránsito, el Real Decreto 311/2022 especifica que *“toda información en soporte no electrónico que haya sido causa o consecuencia directa de la información electrónica a la que se refiere este real decreto, deberá estar protegida con el mismo grado de seguridad que ésta. Para ello, se aplicarán las medidas que correspondan a la naturaleza del soporte, de conformidad con las normas que resulten de aplicación”*.
- IV. Dentro de las tres categorías que contempla el ENS (Baja, Media y Alta), el sistema de información de la AEAT ha sido clasificado con categoría Alta, por lo que atendiendo a la guía CCN-STIC 809 (Declaración, Certificación y Aprobación Provisional de conformidad con el ENS y Distintivos de cumplimiento) es necesario exigir a los contratistas una certificación de conformidad ENS, ya que en su apartado 26 indica que la Certificación de Conformidad es de aplicación obligatoria a sistemas de información de categorías MEDIA o ALTA.
- V. Tras las consultas efectuadas, tanto a los servicios jurídicos como a los responsables de seguridad de los datos en la AEAT, queda clara la necesidad de requerir como imprescindible que el adjudicatario del expediente cuente con el correspondiente certificado de «Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad» o uno equivalente, auditado por una empresa certificadora.
- VI. Se considerarán certificados equivalentes aquellos que se adecuen a un esquema nacional de ciberseguridad equivalente al ENS, publicado por una Administración Pública competente de otro Estado Miembro de la Unión Europea y con validez nacional en dicho Estado Miembro, o por una institución europea competente para ello. El licitador deberá demostrar esa equivalencia con el ENS aportando la documentación oficial necesaria.
- VII. Cuando se presente un certificado normativamente equivalente a la Certificación de Conformidad de los programas con el ENS, según el artículo 38 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, el licitador deberá proporcionar un enlace público a los certificados aplicables, de manera que se pueda comprobar el sistema o sistemas de información certificados, la entidad certificadora y el alcance y vigencia de dicha certificación.

Además, se deberán observar las siguientes medidas de seguridad para la protección de la

información objeto del presente servicio de traducción:

El adjudicatario, en particular los componentes del equipo de trabajo, quedan expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudieran conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrán copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación ni siquiera cuando haya terminado la relación contractual.

Tampoco podrán ser tratados con sistemas de Inteligencia Artificial sin la autorización previa de la Agencia Tributaria.

Una vez finalizada la prestación contractual, o cuando ya no sean necesarios para continuar con la ejecución del contrato, el contratista se compromete a destruir todos los datos e información que se hayan obtenido como objeto de la prestación del contrato, sin que puedan conservar copia alguna total o parcial, ni cederla a terceros.

El adjudicatario se somete a la normativa nacional y de la Unión Europea de protección de datos, concretamente, quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como a cumplir la normativa específica relativa a la seguridad de la información y la protección de datos personales de la Agencia Tributaria vigente en cada momento, destacando la Norma de uso de los recursos y sistemas de información, especialmente en lo referente a la confidencialidad de la información y obligación de secreto.

- El adjudicatario no utilizará ni almacenará ninguna información ni documentación consecuencia del servicio ofrecido. Eliminando la misma una vez puesta a disposición de la Agencia Tributaria.
- En el caso de tratamiento de tipos de datos incluidos en el artículo 46 bis de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante Ley 40/2015), entre ellos datos fiscales, el servicio se debe prestar en sistemas de información y comunicaciones ubicados dentro del territorio de la Unión Europea.
- En el caso de tratamiento de datos que no se correspondan con los indicados en el artículo 46 bis de la Ley 40/2015, el servicio se debe prestar el servicio en sistemas de información y comunicaciones ubicados dentro del Espacio Económico Europeo o países que hayan sido objeto de una decisión de adecuación de la Comisión Europea. En el caso en el que se deban utilizar sistemas de información o comunicaciones en países distintos a los indicados, se deberán firmar y revisar las cláusulas tipo de protección de datos adoptadas por la Comisión (CSS) para

garantizar el nivel de adecuación del ámbito de la Unión Europea, así como añadir las salvaguardas que sean necesarias para este fin. En este último caso, se requerirá de la aceptación de la Agencia Tributaria. Esta condición será igualmente aplicable a los posibles subencargados.

- Debe comunicarse cualquier cambio que se pueda producir al respecto de la ubicación de los servidores, así como desde dónde se prestan los servicios.
- En el caso de que se almacenen logs, estos contendrán la mínima información para realizar el seguimiento y serán borrados cuando no sean necesarios, de manera que se cumpla con el requisito de minimización recogido en la legislación de protección de datos personales.
- En caso de detectar cualquier indicio, sospecha, deficiencia o incidencias en los sistemas involucrados o en cualquiera de los procesos de traducción, será obligatoria la notificación de las mismas en el menor plazo posible. Siendo obligatoria la notificación de la misma en un plazo menor de 72 horas en el caso de tratarse de violación de datos de carácter personal.

Para dar cumplimiento a los puntos de seguridad especificados, el adjudicatario deberá impartir al personal designado para la ejecución del contrato, las instrucciones necesarias para el efectivo conocimiento de sus responsabilidades y el cumplimiento de los requisitos de seguridad obligatorios.

Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de las personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con la Agencia Tributaria a efectos del uso correcto de la información. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del Director Técnico.

8. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por la Administración a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Este documento se firma electrónicamente en la fecha y forma que figuran al margen inferior del documento