NEREA IZAGUIRRE MINGO (1, guztira 1)
Teknika/Teknikaria
Sinaduraren data: 16/07/2025
HASH: 0e96d58f5188060442e0ae2baf08db78

SERVICIO

Denominación **Servicio de mantenimiento y soporte del entorno y la aplicación HiriApp del comercio local de Ermua.**	
Responsable/*Arduraduna* **NEREA IZAGUIRRE MINGO**	***Área/Alorra*** **Desarrollo Económico y Empleo**
Plazo previsto **2 años prorrogables anualmente hasta un máximo de cuatro años**	**Presupuesto anual** **1.600,00 €/año (IVA incluido)**
Función-Partida **43000.202.00**	

Primera. Objeto del contrato

El objeto del contrato es la prestación del servicio de mantenimiento integral de la aplicación progresiva web HiriApp, una plataforma digital desarrollada para fomentar la visibilidad del comercio local y apoyar la actividad económica del municipio de Ermua. La aplicación ofrece información actualizada sobre los establecimientos comerciales del municipio, así como servicios, eventos y promociones de interés para la ciudadanía (https://hiriapp.ermua.eus/home).

El contrato tiene una duración de dos años, prorrogables anualmente por periodos de un año hasta un máximo de cuatro años en total (2+1+1).

El importe anual del contrato asciende a 1.600,00 € IVA incluido.

Segunda. Características técnicas

El contrato comprenderá, entre otras, las siguientes actuaciones:

1. Mantenimiento correctivo ante errores o incidencias detectadas en la aplicación.
2. Atención y resolución de consultas técnicas o funcionales planteadas por el Ayuntamiento durante la vigencia del contrato.
3. Mantenimiento de la infraestructura tecnológica donde se aloja la aplicación, incluyendo las operaciones necesarias para su óptimo funcionamiento y seguridad.
4. Migración de servidor en caso de que resulte necesario, garantizando la integridad del sistema y la mínima interrupción del servicio.

Baliozkotze Kod.: 5G9KKY23RFDM52KQ6PHFA5AR6
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 4

5. Realización de mejoras o adaptaciones para asegurar la compatibilidad con nuevas versiones de sistemas operativos, navegadores y dispositivos.
6. Actualizaciones con carácter esporádico de la herramienta cuando sean necesarias.

La infraestructura mínima exigida para el alojamiento de la aplicación es la siguiente:

- Procesador: 1 vCore
- Memoria RAM: 2 GB
- Almacenamiento en disco: 50 GB
- Sistema operativo: Ubuntu o Debian

Estas especificaciones deben ser consideradas como requisitos mínimos. El adjudicatario podrá proponer configuraciones superiores, siempre que se garantice como mínimo este rendimiento, y deberá asegurar la disponibilidad, estabilidad, escalabilidad y seguridad del entorno de ejecución de la aplicación.

Tercera. Documentación a presentar

Se exigirá a todas las empresas licitadoras mínimo, un nivel medio del certificado ENS siendo puntuable un nivel superior.

Certificado ENS: Adjuntar copia del **certificado del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) nivel medio o superior, en vigor.**

Cuarta. Criterios de adjudicación

La adjudicación del contrato se realizará mediante procedimiento abierto simplificado abreviado, conforme al artículo 159.6 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público. Los criterios de adjudicación se evaluarán exclusivamente mediante fórmulas, con el objetivo de garantizar la objetividad y transparencia en el proceso.

Los criterios y su ponderación serán los siguientes:

1. **Criterios económicos (hasta 60 puntos)**
    a. **Oferta económica**
    Se valorará al alza la oferta más económica, conforme al principio de proporcionalidad inversa.
    P = (Oferta más baja / Oferta del licitador) × 60

2. **Criterios técnicos (hasta 40 puntos)**

Se valorarán de forma objetiva, mediante fórmula, las siguientes características técnicas de la oferta.

    a. **Tiempo de respuesta ante incidencias críticas (hasta 13 puntos)**
    Menor tiempo ofertado = mayor puntuación. El mínimo admisible es de 4 horas y el máximo considerado 24 horas.
    P = (Tiempo más alto ofertado / Tiempo ofertado por el licitador) × 13

Baliozkotze Kod.: 5Q9KKY23RFDM52KQ6PHFA5AR6
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 4

b. Disponibilidad del sistema garantizada (SLA) (hasta 9 puntos)

Mayor porcentaje ofertado = mayor puntuación. Se valoran porcentajes entre el 95% y el 99,9%.

P = ((SLA ofertado – 95) / (99,9 – 95)) × 9

c. Entorno tecnológico e infraestructura (hasta 7 puntos)

Se valorará:

- Entorno distribuido virtualizable (Docker o Kubernetes): 1 punto
- Clúster con 3 réplicas: 2 puntos
- Infraestructura cloud ubicada en Europa: 2 puntos
- Certificación ENS (Esquema Nacional de Seguridad) de nivel superior: 2 puntos

d. Frecuencia de copias de seguridad (hasta 4 puntos)

Mayor frecuencia mensual = mayor puntuación, hasta un máximo de 2 backups al mes.

P = (Número de copias mensuales ofertadas / 2) × 4

e. Tiempo máximo de restauración desde backup (RTO) (hasta 4 puntos)

Menor tiempo ofertado = mayor puntuación. Siendo el mínimo admisible 30 minutos y el máximo considerado 6 horas

P = (Tiempo más alto ofertado / Tiempo ofertado por el licitador) × 4

f. Número de canales de soporte técnico ofertados (hasta 3 puntos)

Se valora la diversidad de canales: email, teléfono, formulario web,chat, app, etc. Máximo puntuable: 3 canales distintos.

P = (Número de canales ofertados / 3) × 3

Todos los valores ofertados serán vinculantes durante la ejecución del contrato.

Quinta. Previsión de modificaciones de contrato

Se prevé la posibilidad de modificaciones contractuales motivadas por la necesidad de ampliar los requisitos mínimos de la infraestructura que da soporte al alojamiento de la aplicación ErmuApp.

A partir del 1 de enero de 2026, la implantación obligatoria del sistema TicketBAI en Bizkaia implicará que todos los comercios de Ermua deberán utilizar dicho sistema de facturación. En este contexto, está previsto desarrollar nuevas funcionalidades en la aplicación durante 2026, orientadas a la promoción de las compras en el comercio local.

Estas actuaciones contemplarán la recogida de tickets generados mediante TicketBAI por parte de los clientes, quienes podrán subirlos a la aplicación para obtener puntos. Dichos

Baliozkotze Kod.: 5Q9KKY23RFDM52KQ6PHFA5AR6
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 4

puntos se traducirán posteriormente en recompensas, aún por definir, como sorteos, vales o descuentos. La implementación de esta funcionalidad podría requerir una ampliación del almacenamiento, la capacidad de proceso o la integración con sistemas externos, lo que justificaría una modificación del contrato inicial.

Baliozkotze Kod.: 5Q9KKY23RFDM52KQ6PHFA5AR6
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 4