PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA DE LA APLICACIÓN WEB DE SOPORTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL AYUNTAMIENTO DE LASARTE-ORIA.

1. OBJETO

El objeto de este pliego es la definición de las condiciones técnicas que han de regir la contratación del servicio de desarrollo a medida de una aplicación de entorno web que dé soporte al personal funcionario del Servicio de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Lasarte-Oria en su trabajo diario.

El Servicio de Atención a la Ciudadanía es el servicio de referencia para la ciudadanía y desde él se ofrecerán, de forma integrada, la mayor parte de los servicios municipales que no requieran de intervención técnica especializada. Dicho servicio se prestará a través de tres canales diferentes: presencial, telefónico y telemático.

El personal del ayuntamiento que proporcione este servicio integral deberá disponer de una aplicación web interna que proporcione acceso rápido y sencillo a las múltiples aplicaciones informáticas con las que se trabaja en el ayuntamiento.

Así mismo, dicha aplicación interna deberá contar con una base de datos de información, donde se podrá consultar de forma rápida y mediante búsquedas simples y avanzadas información sobre cualquier aspecto de interés para la ciudadanía, así como introducir nueva información o modificar la existente.

Además de englobar estos dos aspectos, la aplicación a desarrollar deberá permitir y facilitar que gran parte de la información de la base de datos pueda ser mostrada tanto en la web principal del Ayuntamiento de Lasarte-Oria, portal web, ubicado en la dirección Lasarte-Oria.eus desarrollado con el gestor de contenidos LifeRay; como en las pantallas informativas que se colocarán a lo largo del municipio, bien en edificios municipales, bien en la vía pública u otros lugares que decida el ayuntamiento de Lasarte-Oria.

La codificación correspondiente al vocabulario común de contratos públicos (CPV) es:

72262000 – Servicios de desarrollo de software (Principal)
72267000 - Servicios de mantenimiento y reparación de software.
72610000 – Servicios de apoyo informático.

El plazo de ejecución de este contrato (desarrollo, implementación y puesta de marcha de la aplicación) no podrá exceder de seis (6) meses. El servicio de mantenimiento y actualización será de tres a partir del año siguiente al de puesta en marcha de la aplicación.

El presupuesto base de licitación es el siguiente:

ESKU05d927df-118d-4c59-9ab9-53e81d4c4bcc

1. Servicio de desarrollo a medida de una aplicación de entorno web: 30.855 euros, de los cuales 25.500 corresponden al principal y 5.355 euros al 21% de IVA.
2.Servicio de mantenimiento, actualización y nuevos desarrollos por mejoras: 2.843,50 euros/año, de los cuales 2.350 euros/año corresponden al principal y 493,50 euros/año al 21% IVA.
Este servicio de mantenimiento tendrá una duración de tres años a partir del año siguiente al de puesta en marcha de la aplicación, por l o que el importe total será de 8.530,50 euros, de los cuales 7.050 corresponden al principal y 1.480,50 euros corresponden al 21% de IVA:

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA

La aplicación a desarrollar para apoyar el trabajo diario del Servicio de Atención a la Ciudadanía contará con las siguientes características generales mínimas:

1. PLATAFORMA

Será una aplicación de entorno Web, capaz de funcionar correctamente en las últimas versiones estables de los navegadores más comunes como Mozilla Firefox, Google Chrome o Internet Explorer.
Será totalmente independiente del sistema operativo instalado en cliente, aunque las personas usuarias que lo utilicen trabajarán sobre Windows.

2. IDIOMAS

El idioma de la aplicación a desarrollar será el euskera y el castellano. Los menús y otros elementos de interacción con el usuario que estén definidos mediante texto se mostrarán en euskera y castellano; también dará opción a otros idiomas (inglés y francés)

3. DISEÑO

El diseño web de la aplicación será realizado teniendo en cuenta criterios de Usabilidad Web, valorando la facilidad de uso para los trabajadores del Servicio de Atención a la Ciudadanía. Mostrando los accesos a las distintas aplicaciones de forma visual e intuitiva, agrupándolos si fuera necesario. Además, se podrá navegar a través de ordenadores de escritorio y dispositivos móviles con lo que el aspecto será adaptativo (responsive)

Así mismo, los diseños tanto de los formularios de entrada y modificación de la información, como los de las pantallas de búsqueda y búsqueda avanzada se realizarán para facilitar la actividad de los trabajadores del Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Por ejemplo, la introducción de datos de tipo fecha se facilitará con el uso de calendarios. Así mismo, se facilitarán a la persona usuaria listados de países, ciudades, calles, etc. que faciliten su introducción y eviten errores.

ESKU05d927df-118d-4c59-9ab9-53e81d4c4bcc

4. BUSQUEDAS

La base de datos que albergará la información estará diseñada principalmente para poder realizar búsquedas de información a la carta, y poder obtener una velocidad de respuesta lo más rápida posible.

5. DISPONIBILIDAD

Se deberá asegurar la alta disponibilidad de la aplicación desarrollada, puesto que será la herramienta que dé soporte al Servicio de Atención a la Ciudadanía, y sin ella, el servicio se vería comprometido.

6. ESCALABILIDAD

La aplicación estará diseñada y desarrollada de manera que al aumento de usuarios conectados o del tamaño de la información de la misma se pueda resolver dimensionando adecuadamente el sistema sobre el que se implante.

7. RENDIMIENTO

La aplicación a desarrollar deberá ser rápida en su ejecución, permitiendo al trabajador del Servicio de Atención a la Ciudadanía navegar por ella de forma ágil
Deberá ser especialmente rápida en su funcionalidad de búsqueda, siendo el tiempo de respuesta de las mismas un factor clave

3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA APLICACIÓN

El proyecto web a desarrollar estará compuesto por dos partes bien diferenciadas.

Por una parte se dispondrá de la base de datos de información, con posibilidad de gestionar todo su contenido y realizar búsquedas.

Por otra, se mostrarán accesos a múltiples programas informáticos utilizados en distintas áreas del ayuntamiento, para que los trabajadores del Servicio de Atención a la Ciudadanía tengan acceso a ellas.

4. GESTIÓN DE LA BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN:

El Servicio de Atención a la Ciudadanía deberá ser capaz de responder cualquier consulta de la ciudadanía sobre el ayuntamiento y sus servicios, pero deberá también tener un contenido superior al municipal, abordando todo tipo de materias que puedan interesar a la ciudadanía.

La selección del Sistema de Gestión de la Base de Datos, su definición, creación, optimización e implementación estarán dentro del alcance de este proyecto.

La introducción de información en dicha base de datos queda fuera del alcance de este proyecto.

Para ello, se diseñará una base de datos capaz de albergar dicha información, organizada por secciones o unidades de información y fichas, Cada sección tendrá sus

ESKU05d927df-118d-4c59-9ab9-53e81d4c4bcc

propios campos a rellenar. También se añadirá uno para filtrar el contenido por diferentes campos: título, rango de fechas, autor...

A continuación, se describen las características mínimas que deberá tener la aplicación de gestión de la base de datos de información:

- Se podrán crear usuarios/as y asignarles roles. Del mismo modo, cada rol tendrá sus permisos. De esta forma, cada departamento tendrá acceso a sus secciones y se limitará la posibilidad de cambiar datos de otros departamentos. Es decir, la aplicación controlara a qué sección de cada departamento se puede acceder dependiendo de los roles. Este es un sistema habitual, sin embargo, pueden producirse cambios según se avanza en el funcionamiento de la aplicación.

-Se podrán diseñar flujos de trabajo para determinar las interacciones entre los diferentes departamentos. En este flujo El responsable de la publicación podrá verificar y aprobar las fichas. Las fichas no se publican mientras que no se aprueban, evitando así posibles errores.

-Deberá existir un administrador que rellene y modifique algunos de los datos que utiliza la aplicación. Sus competencias entre otras: crear usuarios o rellenar listas controladas con opciones.

- La herramienta recogerá las unidades de información que determine el Ayuntamiento y en cada una de ellas se podrán crear fichas. Las siguientes unidades de información se clasificarán en:

- Noticias
- Avisos
- Eventos
- Convenios
- Contratación pública
- Contratación de personal
- Subvenciones, becas y ayudas
- Normativa municipal
- Campañas municipales
- ...

- Permitirá duplicar fichas y modificarlas para facilitar la introducción de nueva información.

- Permitirá introducir etiquetas que definan la información introducida, y que posteriormente faciliten la búsqueda de la misma.

-Permitirá asociar documentos, imágenes o contenido multimedia pública o privada a cada ficha.

- Al introducir información nueva, se registrará el usuario que haya dado de alta la información y la fecha en la que se ha realizado el alta.

ESKU05d927df-118d-4c59-9ab9-53e81d4c4bcc

- La introducción de la información se realizará de forma sincronizada en euskera y castellano. La aplicación facilitará la introducción de datos que no dependan del idioma (como por ejemplo horarios, precios, direcciones postales, etc.) para que se realicen una sola vez y de esta manera, minimizar los posibles errores.

- La aplicación hará uso de un editor de texto enriquecido que permita personalizar completamente el formato del contenido introducido, añadir links externos, tablas, viñetas, etc.

- Permitirá modificar la información existente de manera sencilla, guardando un histórico de cambios con datos del usuario que haya realizado el cambio y la fecha y hora del mismo.

- Permitirá visualizar todas las fichas modificadas a partir de cierta fecha, en las últimas 24, 48 o 72 horas.

- Permitirá enlazar una ficha con otra relacionada y que pueda resultar de interés para la persona que consulte la información, indicando también el tipo de relación entre las fichas.

- Permitirá borrar la información seleccionada de manera permanente.
- Permitirá caducar cierta información sin borrarla definitivamente. Más adelante se podrá volver a activar la información caducada. Esta información aparecerá en las búsquedas realizadas, pero será fácil diferenciarla de la no caducada. Se registrará qué usuario y en qué momento ha caducado la información.

- Permitirá realizar búsquedas generales introduciendo una palabra clave a buscar.
    - Búsqueda por código de ficha
    - Búsqueda por título
    - Búsqueda por información activa o caducada
    - Búsqueda por fechas.
    - Búsquedas con caracteres como “?” y “*”.

- Permitirá saber cuántos registros se han encontrado para la búsqueda realizada. De esta manera, la persona que realice la búsqueda podrá saber si debe detallar más los criterios de búsqueda o puede consultar los registros devueltos por la aplicación.

- Los tiempos de respuesta de la información solicitada serán un punto clave de la aplicación, por lo que será esencial que la base de datos esté optimizada para ello.

-La aplicación dispondrá de un Thesaurus o listado de términos proporcionado por el Ayuntamiento de Lasarte-Oria, que facilitará por una parte asociar dichos términos a las diferentes fichas de información y, por otro, ampliar y profundizar la búsqueda realizada, teniendo en cuenta sinónimos, palabras relacionadas, etc.

-Envío de información

ESKU05d927df-118d-4c59-9ab9-53e81d4c4bcc

Cada ficha de información introducida en la base de datos, tendrá la opción de hacerlo público o no. De esta manera, las fichas públicas se visualizarán directamente en la página web principal del ayuntamiento (desarrollada en Liferay), en el apartado de Servicio de Atención a la Ciudadanía y en otras herramientas externas como las pantallas de información (Pantallas colocadas en la calle). Los temas y subtemas definidos para clasificar la información serán los mismos que el ciudadano que consulte la página web podrá ver. De esta manera, se evitará introducir la información en varias plataformas, puesto que la única entrada de información se realizará a través de esta aplicación.

- Los registros o fichas definidos tendrán algunos campos públicos, que serían los que se publicarían en la página web, y otros privados, que albergarían información interna de gran utilidad para los trabajadores del Servicio de Atención a la Ciudadanía.

-La aplicación permitirá priorizar la información que se muestra en cada pantalla o grupos de pantalla, dependiendo la ubicación o clasificación que se realice; por ejemplo: en la casa de cultura se priorizará la información relacionada con los eventos culturales, de la escuela de música... En cambio en la pantalla que se ubique en el polideportivo, priorizará los eventos, actividades... relacionados con el deporte.

-Cada día se refrescarán automáticamente los cambios realizados en las fichas de la base de datos de información en la página web del ayuntamiento. Así mismo, existirá opción de refrescar la/las ficha/s seleccionadas de forma manual inmediatamente.

-La información pública de las fichas podrá ser impresa con un formato amigable para el ciudadano. Opcionalmente, se podrán añadir también los ficheros relacionados a cada ficha para su impresión.

- La aplicación contará con un apartado donde poder visualizar información general de la aplicación, como el número de fichas por cada tema, número de fichas publicadas en la página web, número de fichas caducadas, fichas más consultadas durante un período, etc.

5. ACCESO A APLICACIONES

La aplicación mostrará accesos directos a diferentes aplicaciones de gestión del Ayuntamiento de Lasarte-Oria.
Con una interfaz amigable, la aplicación mostrará accesos a diferentes aplicaciones que las personas encargadas del servicio de Atención a la Ciudadanía deberán tener a mano.
Existen varios grupos de aplicaciones a los que se necesitará acceder, como por ejemplo:

- Aplicaciones proporcionadas por la Sociedad Foral de Servicios Informáticos (IZFE) para la Gestión de Expedientes, la Recaudación, la gestión de las Ordenanzas Municipales, la de los Catálogos de Servicios, etc.
- Aplicaciones para gestionar las subvenciones.
- Aplicaciones para la gestión de becas

ESKU05d927df-118d-4c59-9ab9-53e81d4c4bcc

- Aplicaciones para la gestión de incidencias: Avisos, reclamaciones y sugerencias.
- Aplicaciones de Servicios Sociales.
- Aplicación de gestión de colas para la atención presencial.
- Aplicación para la gestión de los contenedores y sistemas de recogida selectiva de residuos.
- ...

6. DIMENSIONAMIENTO

La empresa licitadora deberá especificar las características del software suministrado y los requerimientos tanto de software como de hardware necesarios para garantizar un rendimiento óptimo de la aplicación web desarrollada.
Al ser una aplicación que se utilizará para el Servicio de Atención a la Ciudadanía, la infraestructura propuesta deberá garantizar la alta disponibilidad de la aplicación para que el servicio sea ininterrumpido.
La empresa adjudicataria se encargará de la puesta en marcha de la aplicación en la infraestructura que para ello se seleccione en colaboración con el Ayuntamiento de Lasarte-Oria.
De forma concreta se deberá especificar:

- Detalle del software necesario para la implantación de la solución.
- Detalle del hardware necesario para la implantación de la solución
- Detalle de la metodología o procedimiento que se utilizará para la publicación de los datos /fichas declarados públicos en la web municipal y en las pantallas informativas; por ejemplo, si se crea una página web específica para mostrar estos datos, si se integrara en la página web mediante una API ...
- Infraestructura de Red.
- Requerimientos de backup. Se deberán especificar los requerimientos de respaldo y recuperación de la información. En caso de existir, se detallará la integración con infraestructura y software de backup.

ESKU05d927df-118d-4c59-9ab9-53e81d4c4bcc

7. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

1. - METODOLOGÍA:

La empresa licitadora deberá presentar en su oferta la descripción de la metodología de trabajo para llevar a cabo el proyecto.
En ella deberá indicar, al menos, los siguientes aspectos:
- Definición de responsabilidades.
- Definición de las fases de actuación.
- Plan de trabajo.
- Equipo de desarrollo.

8. - PLANIFICACIÓN:

La oferta deberá recoger un calendario de trabajo, definiendo las distintas fases en las que se divida el proyecto y estableciendo un plan de reuniones e hitos a cumplir.
Así mismo, se definirán entregas parciales e informes de seguimiento de trabajos que se entregarán durante el proyecto.

8. ORGANIZACIÓN:

La coordinación y revisión de la correcta realización del trabajo correrá a cargo un responsable del proyecto por parte del ayuntamiento. Dicha persona podrá tomar cualquier iniciativa consultiva, preventiva o ejecutiva que juzgue oportuna, quedando la empresa adjudicataria obligada a atender y responder a los requerimientos transmitidos.
La empresa adjudicataria deberá nombrar las personas interlocutoras válidas, con responsabilidades similares a las descritas para las personas pertenecientes al Ayuntamiento de Lasarte-Oria y con capacidad para tomar decisiones tanto correctivas como de mejora sobre los acuerdos que se determinen entre las partes.

9. SEGURIDAD

La aplicación web a desarrollar será de uso interno y estará dentro de la red del Ayuntamiento, pero parte de la información de la base de datos será visible también desde la página web del Ayuntamiento de Lasarte-Oria y en las pantallas informativas.

El desarrollo deberá cumplir con los requisitos de seguridad necesarios para evitar vulnerabilidades e intrusiones al sistema, que puedan alterar y/o eliminar dicha información.

Durante la vigencia de este contrato de servicios, con el fin de garantizar la seguridad a lo largo del ciclo de vida de los productos con elementos digitales. la persona contratista deberá prestar los servicios objeto de contrato adaptándose gradualmente al Reglamento (UE) 2024/2847 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2024, relativo a los requisitos horizontales de ciberseguridad para los productos con elementos digitales y por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 168/2013 y el Reglamento (UE) 2019/1020 y la Directiva (UE) 2020/1828.

ESKU05d927df-118d-4c59-9ab9-53e81d4c4bcc

10. GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

Se establece un periodo de garantía de dos años a partir de la recepción del proyecto por parte del Ayuntamiento de Lasarte-Oria a mejorar por las personas licitadoras. La oferta presentada deberá detallar las condiciones generales de la garantía

El servicio de mantenimiento incluirá como mínimo:

- Soporte y mantenimiento del software instalado.
- Aplicación de parches y actualizaciones de seguridad.
- Mantenimiento técnico de funcionalidades y servicios proporcionados por la aplicación.
- Verificación de las compatibilidades de nuevas plataformas y navegadores.
- Asistencia técnica en el uso de funcionalidades desarrolladas para la aplicación.
-Asistencia técnica para la adquisición de pantallas y sistemas compatibles
- Corrección de errores de programación en la aplicación y/o en las bases de datos, que se puedan detectar durante el periodo de vigencia del contrato.
-Aplicación de mejoras tecnológicas

La oferta presentada deberá detallar indicar el nivel del servicio ofertado: el tiempo de respuesta, tiempo de resolución de la incidencia y horario de servicio referentes al soporte del sistema.

11. FORMACIÓN

La empresa adjudicataria se encargará de realizar un manual de usuario con la información necesaria para que cualquier persona con conocimientos básicos de ofimática sea capaz de utilizar la aplicación diseñada, centrándose en la parte de gestión de la base de datos de información.
Así mismo, se planificarán las jornadas de formación necesarias para que personal técnico del ayuntamiento sea capaz de realizar la gestión de la parte de la aplicación desarrollada para acceder a distintas aplicaciones informáticas internas. Esta formación se complementará con un manual.
Además, la empresa adjudicataria podrá añadir otra formación complementaria que considere adecuada.

ESKU05d927df-118d-4c59-9ab9-53e81d4c4bcc

12. CONTROL DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

La empresa adjudicataria deberá ser proactiva en los trabajos de mantenimiento y de actualización de la aplicación sin necesidad de requerimiento previo

La persona responsable del contrato será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos. Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.

Tras la revisión técnica, el/la Responsable del Contrato comunicará a la empresa adjudicataria el rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado, o no superen los controles de calidad.

En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del trabajo desarrollado, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con el ayuntamiento

El ayuntamiento no tendrá responsabilidad directa, solidaria, ni subsidiaria respecto al cumplimiento de las obligaciones laborales de la empresa adjudicataria, así como tampoco de las que se puedan derivar, en su caso, de la extinción de los contratos de trabajo, tanto durante la vigencia del presente contrato, como con posterioridad a su terminación, asumiendo la empresa adjudicataria la totalidad de las consecuencias jurídico laborales derivadas de los mismos.

El ayuntamiento no tendrá ninguna facultad organizativa ni de dirección respecto a las personas que presten sus servicios para la empresa adjudicataria, ni existirá relación jurídico laboral, civil o administrativa alguna con las mismas.

El ayuntamiento de Lasarte-Oria no asumirá la responsabilidad de las obligaciones legales que correspondan a la empresa sobre sus productos en materia de ciberseguridad y ciberresiliencia

13. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La persona contratista no podrá hacer ningún uso o divulgación de datos o contenido sea de forma total o parcial, o en forma directa o extractada y está obligada a cumplir lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros.

14. PROPIEDAD INTELECTUAL

ESKU05d927df-118d-4c59-9ab9-53e81d4c4bcc

La propiedad intelectual de los desarrollos y aplicaciones instaladas en las máquinas será propiedad del Ayuntamiento de Lasarte-Oria La adjudicataria proporcionará el código fuente de las aplicaciones instaladas y la documentación de las mismas

15. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

A la conclusión del proyecto, la empresa adjudicataria deberá presentar como mínimo la siguiente documentación en soporte digital:

- Diseño de la arquitectura e infraestructura para el despliegue de la aplicación.
- Documentación para la instalación y la configuración de la aplicación.
- Procedimientos operativos y planes de contingencia ante fallos.
- Esquema y mantenimiento de la base de datos.
- Manual de uso de la gestión de la base de datos de información.
- Manual de uso para la gestión de accesos directos a aplicaciones internas.

16.PERSONAL RESPONSABLE DEL CONTRATO

La persona responsable del contrato debe tener titulación de grado de Ingeniería informática o equivalente
El contratista debe disponer de medios necesarios para la ejecución de este contrato

17.MODIFICACIONES

No se prevén.

18. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

A)CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR: 49 puntos

=Memoria técnica (0-49 puntos)

Se valorará con hasta 25 puntos el proyecto o memoria técnica que se considere más adecuada.
Dicho proyecto o memoria técnica deberá contener los siguientes apartados, puntos y requisitos, con el detalle suficiente para poder ser valorados:
La oferta técnica deberá acreditar un dominio conceptual, metodológico y técnico adecuado para la ejecución del proyecto y reflejar capacidad técnica probada para dar servicio en el desarrollo.
Con el fin de facilitar la valoración de las ofertas presentadas, se deberán estructurar de la siguiente manera:

1. Índice
2. Descripción de los trabajos requeridos: 10 puntos
2.1. Características generales
2.2. Gestión de la base de datos de información
2.3. Accesos directos a aplicaciones internas
3. Organización del proyecto: 10 puntos

ESKU05d927df-118d-4c59-9ab9-53e81d4c4bcc

3.1. Metodología
3.2. Planificación
3.3. Organización
4. Dimensionamiento de hardware y software: 5 puntos
5. Seguridad: 5 puntos
6. Garantía y mantenimiento: 5 puntos
7. Formación y asistencia técnica: 5 puntos
8. Documentación: 5 puntos
9. Mejoras: 2,5 puntos
10.Plan de adaptación a la nueva normativa: 1,5 puntos
Explicación de la adaptación de la persona contratista y de sus productos a las exigencias del Reglamento (UE) 2024/2847 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2024, relativo a los requisitos horizontales de ciberseguridad para los productos con elementos digitales y por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 168/2013 y el Reglamento (UE) 2019/1020 y la Directiva (UE) 2020/1828 (Reglamento de Ciberresiliencia)

B)CRITERIOS SUJETOS A FÓRMULAS: 51 puntos

=Precio (0-36 puntos)

=Ampliación de plazo de garantía (0-3 puntos): 1 punto por cada trimestre de ampliación de la garantía mínima de 2 años

=Reducción de los tiempos de respuesta a las incidencias (0-3 puntos). Para su determinación se aplicará la fórmula del precio

- Bolsa de horas para nuevos desarrollos 0-4 puntos): Para su determinación se aplicará la fórmula del precio

-Igualdad (0-5 puntos): Ofrecer al personal de la empresa adjudicataria formación en materia de Igualdad de, al menos, 15 horas

Lasarte-Oria, a fecha de la firma electrónica

El servicio de Informática municipal
Iker Sanchez Urbizu

EKS | CSV: ESKU05d927df-118d-4c59-9ab9-53e81d4c4bcc
Egiaztatu dokumentu honen osotasuna eta sinadura hurrengo URL edo QR kodean sartuz: https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=08310
Compruebe la integridad y firma de este documento, accediendo a la siguiente URL o código QR: https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=08310