

ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE TERMINALES DE AUTOSERVICIO DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA PARA LA CIUDADANÍA DE LASARTE-ORIA

- PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS -

1.- OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El objeto del acuerdo marco es la contratación del suministro, soporte, mantenimiento y actualización de terminales de autoservicio para facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios municipales y la realización de diversos trámites electrónicos.

CPV 30231100-8 - Terminales informáticos (Principal)

El contrato marco se concluirá con una sola empresa y para su contratación se seguirá el procedimiento abierto simplificado con pluralidad de criterios para su adjudicación.

La cuantía total de terminales objeto del suministro no se definen con exactitud, por estar subordinadas las entregas a las necesidades del adquirente, el ayuntamiento de Lasarte-Oria.

2.- VALOR ESTIMADO DEL ACUERDO MARCO

La duración del presente acuerdo marco no excederá de cuatro años.

La duración de los contratos basados en este acuerdo marco será independiente de la duración del acuerdo marco, y se regirá por lo previsto en el artículo 29 LCSP, relativo al plazo de duración de los contratos y de ejecución de la prestación, así como por los pliegos reguladores del acuerdo marco.

Solo podrán adjudicarse contratos basados en un acuerdo marco durante la vigencia del acuerdo marco. La fecha relevante para entender que se ha cumplido este requisito será la de la adjudicación del contrato basado.

El valor estimado total asciende a 94.160 euros (21% de IVA no incluido) desglosado en los siguientes precios:

-Suministro e instalación de cada unidad de terminal de autoservicio: 11.500 euros (sin incluir 21% de IVA)

-Servicio de mantenimiento anual de cada unidad de terminal durante 3 años a contar desde el año siguiente al de la adjudicación del contrato basado: 3.300 euros (sin incluir 21% de IVA)

La estimación presupuestaria (orientativa), según las necesidades del ayuntamiento de Lasarte-Oria es la siguiente:)

45.600 euro (1 2500.626.01.920.30)

39.000 euro (1 2500.227.01.920.30)

3.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS Y SERVICIOS A REALIZAR

La persona adjudicataria deberá cumplir, como mínimo, los siguientes puntos:

3.1 Suministro:



- Suministro, instalación y puesta en marcha del terminal de autoservicio con todos sus componentes en régimen de compra con las aplicaciones que permitan prestar servicios electrónicos a la ciudadanía
- Los posibles traslados del terminal de autoservicio que se consideren necesarios por el ayuntamiento en dicho periodo.

3.2 Funcionalidades:

- Las funcionalidades mínimas que debe ofrecer el terminal serán las siguientes:
 - Emisión del volante del padrón
 - Obtención de los recibos y liquidaciones que genera el ayuntamiento
 - Pago de los diferentes recibos y liquidaciones que genera el ayuntamiento
 - Autenticarse mediante distintos certificados digitales para aquellos trámites que así lo requieran.
 - Inscripción a cursos, actividades y eventos municipales
 - Compra de entradas de eventos municipales
 - Solicitud de cita para determinados tramites
 - Enlaces a diferentes sitios web
 - Tramitación on-line de los trámites existentes en la web municipal
 - Ofrecer estadísticas de uso de los terminales para los técnicos municipales

Los terminales servirán como medio de comunicación sobre la propia actividad o servicios destinados a las personas usuarias y operadores del Ayuntamiento de Lasarte-Oria, pudiendo incorporar a las mismas la información, campañas institucionales u otros eventos organizados por el Ayuntamiento.

3.3 Documentación y formación:

- Entrega de documentación técnica de terminales y manuales de usuarios y administradores.
- Formar al personal municipal en el uso de las terminales.

3.4 Mantenimiento, soporte y actualización:

El contratista se compromete a proporcionar los servicios de soporte y mantenimiento de las oficinas electrónicas, en las condiciones que se desarrollan en este Pliego, desde el inicio del contrato hasta su finalización, con las siguientes condiciones mínimas:

- Soporte de lunes a viernes en horario de oficina.
 - A tal fin, el adjudicatario proporcionará un número de teléfono, además de dirección de correo electrónico y/o plataforma de gestión de incidencias para comunicar los problemas y/o consultas,
 - Atención a consultas sobre el uso de productos y aplicaciones objeto del contrato,
 - Proporcionar ayuda sobre el funcionamiento de las oficinas electrónicas.
 - Resolución de incidencias.
 - Actualización de productos y documentación.
 - Actualización de la rotulación de las oficinas electrónicas en caso de que cambie la imagen corporativa del Ayuntamiento o que los vinilos se deterioren.
- Reposición de todos los consumibles y repuestos necesarios para garantizar la continuidad del servicio, procediendo a su instalación si así se requiere por ser una acción compleja o requiera conocimientos avanzados del terminal de autoservicio.
- Mantenimiento correctivo dirigido a solventar cualquier anomalía en el software.
- Mantenimiento perfectivo, adaptativo y evolutivo para atender a las nuevas necesidades surgidas.



- Asesoramiento y análisis funcional ante posibles nuevas necesidades.
 - Instalación y configuración de todas las nuevas versiones de software que sean necesarias, así como de los parches y su actualización en las oficinas electrónicas. Una vez realizadas las actuaciones necesarias, las oficinas electrónicas deberán seguir funcionando en las condiciones óptimas.
 - El adjudicatario será responsable tanto de la detección, recopilación, análisis de impacto y estimación del conjunto de desarrollos en el producto software que habrá que realizar para cubrir las necesidades de los usuarios o para ajustarse a cambios en requisitos externos, y que sean de obligado cumplimiento
-
- Automatización en los procesos de realización de las copias de seguridad así como su restauración. El adjudicatario deberá proveer de la información necesaria para la realización y restauración de las copias de seguridad de los datos y aplicaciones manejados por las oficinas electrónicas.
 - En el caso de que un terminal tuviera incidencias reiteradas, si el Ayuntamiento advirtiera que su funcionamiento no es el adecuado al objetivo que se quiere conseguir o que afecta negativamente a los servicios prestados, el Ayuntamiento podrá solicitar su sustitución por otra unidad sin coste adicional alguno.
 - El adjudicatario deberá realizar un mantenimiento preventivo que incluirá las revisiones periódicas de las oficinas electrónicas, tanto a nivel hardware como a nivel software (tiempos de respuesta, estado de los componentes, comprobaciones de logs de las aplicaciones, espacio en disco, etc.) con el fin de asegurar la fiabilidad y el correcto funcionamiento de las oficinas electrónicas.
 - Se incluyen las actualizaciones necesarias para, entre otras, garantizar la ciberseguridad y ciberresiliencia

Todos los gastos derivados de la prestación del servicio (desplazamientos, dietas, mano de obra, así como cualquier otro gasto necesario) serán por cuenta del contratista

Una vez puesto en marcha el servicio por parte del adjudicatario éste ofrecerá de forma inmediata un soporte y mantenimiento de las oficinas electrónicas, tanto del hardware como del software, para resolver las peticiones e incidencias que puedan ocurrir. El plazo duración del servicio de soporte y mantenimiento coincidirá con la duración del contrato.

3.5. Retirada

La persona contratista debe incluir todos los servicios necesarios para la retirada de los equipos actuales garantizando su correcta destrucción técnica y medioambiental

4.- GASTOS A CARGO DEL CONTRATISTA

El contratista deberá asumir todos los gastos necesarios para la ejecución del contrato, además de los establecidos en la documentación contractual:

- Los derivados del suministro de terminales.
- Las derivadas del desarrollo de las funcionalidades mínimas (componentes, aplicaciones, licencias...) a ofrecer en los terminales.
- Soporte y derivados del mantenimiento de terminales

El precio incluye todos estos gastos, incluidos los impuestos, cualquier tipo de tasa y pago fiscal y los gastos de transporte y dietas

5.- PLAZO DE EJECUCIÓN



La entrega de cada suministro deberá efectuarse en el plazo máximo de un (1) mes a contar desde la formalización de cada contrato basado. El servicio de mantenimiento, soporte y actualización finalizará una vez finalizada la vigencia del acuerdo marco.

6.- CONOCIMIENTOS Y CONDICIONES TÉCNICAS DEL EQUIPAMIENTO A SUMINISTRAR

A continuación, se detallan las características y condiciones técnicas mínimas que deben cumplir los terminales a suministrar. Además, el licitador deberá ofrecer cualquier otro elemento o funcionalidad no descrita específicamente en este apartado, pero necesaria para el correcto funcionamiento de las máquinas.

6.1.- Características hardware

Los terminales deberán cumplir, como mínimo, las especificaciones que se detallan a continuación:

- Sus dimensiones son de 1.850 mm de altura, 1.200 mm de ancho y 750 mm de profundidad.
- Carcasa metálica anti vandalismo. El terminal dispondrá de una sola carcasa en la que se incluirán todos los componentes y periféricos. La carcasa deberá ser robusta y dura para hacer frente a posibles cambios de lugar, golpes o actos vandálicos.
- Aspecto personalizado. Los terminales se rotularán y personalizarán según la imagen corporativa del Ayuntamiento de Lasarte-Oria.
- Diseño adaptado. Los terminales deberán tener un diseño adaptado para personas con movilidad reducida que utilicen sillas de ruedas, cumpliendo la normativa europea sobre accesibilidad y garantizando a estas personas un uso cómodo desde la propia silla.

En cuanto a las características técnicas, se deberán cumplir los siguientes mínimos:

- Interfaz con pantalla táctil anti vandalismo y teclado metálico con ratón.
- Pantalla:
 - Capacitivo 19 pulgadas y formato de imagen de 16:9.
 - Parte frontal 100% plana sin marco
 - Grado de resistencia frontal IK-07
 - Resolución 1920x1080
 - Ángulo de visión horizontal 178º y vertical 178º
- Ordenador interno:
 - Procesador de 6 núcleos
 - Memoria RAM de 8 GB y con slots libres de difusión.
 - 512 GB disco duro SSD
 - Multipuerto: USB-C, VGA, HDMI, Ethernet, etc.
- Impresora láser:
 - Para papel tamaño A4
 - Impresión en blanco y negro
 - Tiempo de impresión página 1: menos de 8.5 segundos
 - Velocidad de impresión: 26 páginas por minuto
 - Ciclo de trabajo mínimo de 10.000 páginas/mes
- Escáner A4:
 - Resolución mínima de 4800x4800 ppp
 - Las características de integración de este escáner en el terminal deben permitir al usuario utilizarlo fácilmente, facilitando el proceso de obtención de una imagen de buena calidad.
- Lector de tarjetas criptográficas.
 - Compatible con el DNI, NIE electrónicos y tarjetas de certificados digitales con chip.
- Escáner para escanear DNIs, NIEs y pasaportes:



- Conexión USB a PC
 - Actualización de firmware automático mediante Esb
 - Indicadores de situación
 - Fuente de Alimentación Exterior Universal 100-240 V AC, 50/60 Hz
 - Caja sólida ABS-PC plástico
 - Slot de seguridad Kensington e
 - Ventana vidrio templado 4 mm
 - Reglamentos FCC, CE, WEEE, RoHS
 - Resolución de imagen 500 DPI
 - Formatos de imagen BMP, JPG y PNG
 - Profundidad de imagen color 24 bits/píxeles
 - Conocimiento óptico de caracteres (OCR)
 - Compatibilidad con los sistemas operativos tradicionales Windows y Linux
 - Kit completo de desarrollo SDK con DLLs y programas demo. C/C++, C #, Visual Basic 6.0, Delphi, VB.NET, Lenguajes de programación Java
 - Función RFID
 - Detección automática del documento
 - Eliminación de reflejos
- Datáfono para pagos mediante tarjeta
 - Impresora de ticket para imprimir el recibo una vez efectuado el pago.
 - Lector USB 3.0 compatible con USB 2.0 en la parte anterior.
 - Lector de código de barras alfanumérico estándar, accesible también desde el lado anterior.
 - Carcasa preparada para añadir webcam y/o sistema de reconocimiento facial.

6.2.- Características software

El software instalado en las oficinas electrónicas deberá incluir las siguientes características generales:

- Interfaz amigable, moderna y de uso sencillo. Se valorará una interfaz amigable, compatible y usando las posibilidades de la pantalla táctil. El licitante deberá presentar en su oferta imágenes de pantallas de ejemplo, que muestren la operativa de las aplicaciones instaladas en las oficinas electrónicas.
- Aquellos trámites que no requieran autenticación podrán realizarse escaneando el DNI, NIE y pasaporte; aquellos trámites que requieran autenticación con certificado dispondrán de estos métodos de autenticación:
 - Mediante certificado electrónico con chip, incluido el DNI electrónico, se utilizará para ello el lector integrado en el terminal.
 - A través de otros certificados electrónicos en la nube, especialmente BaK yBaKQ de Izenpe con opción de incorporar la identificación mediante NIK Patrika. O cualquier otro que durante la ejecución del contrato sea habilitado a tal fin
- Los trámites que así lo requieran permitirán la impresión de los certificados o volantes solicitados, así como de los justificantes generados por el trámite. Los documentos impresos tendrán formato corporativo.
- Teniendo en cuenta que la sede electrónica del Ayuntamiento es suministrada por IZFE, el software que se desarrolle deberá integrarse con el sistema de IZFE para la prestación de los servicios que se definan así como con otras aplicaciones, páginas o plataformas que demanden los departamentos municipales
- Se integrará con la pasarela de pagos del Gobierno Vasco para el pago de los recibos generados por el Ayuntamiento
- La interface deberá ser multi-idioma debiendo estar disponible en el momento de su implantación en al menos los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca,



más aquellos idiomas que el Ayuntamiento considere conveniente incluir. La traducción a los idiomas adicionales a los oficiales de la CAPV no será objeto de este contrato y será realizada por el Ayuntamiento, para lo cual la aplicación deberá disponer de ficheros y de la configuración necesarios para ello

- Todas las páginas y servicios aparecerán por defecto en euskera, y se visualizarán también en castellano seleccionando esta opción en el menú de idiomas.

6.3.- Monitorización de terminales y estadísticas de uso

La empresa adjudicataria deberá disponer de un software de monitorización de los terminales que permita el control continuo de la operatividad de los equipos. Este software de monitorización deberá ser capaz de enviar notificaciones a los técnicos municipales si así se decide.

Dicha herramienta deberá ofrecer los datos de explotación y deberá permitir realizar un filtrado de cualquier rango de fechas desde cualquier terminal (o todos). Se dispondrá de diferentes informes que muestren el número de trámites/servicios realizados, clasificados por tipología, tanto de forma individual para cada terminal como de forma conjunta. Estos informes deberán poder exportarse a formato PDF y CSV.

7.- TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS INCIDENCIAS

7.1.- Clasificación de Incidencias

Según el impacto que produzcan las incidencias, el Responsable del Contrato las clasificará y solicitará una respuesta acorde al mismo, según la tipología de cada una, tal y como se detalla a continuación.

Las incidencias se clasificarán, según su importancia en las siguientes tipologías:

- Incidencia crítica: Se denominará así a aquellas incidencias que dejen sin ninguno de los servicios que se deben ofrecer en alguna o algunas oficinas electrónicas de las oficinas instaladas,
- Incidencia grave: Se denominarán así a las incidencias que, no siendo crítica, deje sin alguno de los servicios que debe ofrecer a una oficina electrónica en concreto, o que afecten de alguna forma a la imagen del Ayuntamiento frente a las personas usuarias.
- Incidencia normal: Se denominarán así al resto de incidencias que no entren en las tipologías anteriores, en general incidencias que no impidan la prestación del servicio a la ciudadanía.

Será el personal designado por el Ayuntamiento de Lasarte-Oria el que decidirá en todo momento la tipología de las incidencias, y la clasificará a la hora de notificar la incidencia al soporte ofrecido por el adjudicatario.

Una vez el Ayuntamiento abre un parte de una incidencia por cualquiera de las vías establecidas, se tomará esta comunicación como fecha y hora de recepción e inicio de la incidencia.

El adjudicatario deberá dar respuesta (e iniciar su resolución) en un tiempo (tiempo efectivo dentro del horario de soporte establecido) inferior a 30 minutos, para el caso de incidencias de carácter crítico, 2 horas para incidencias de carácter grave, y 8 horas para el resto de incidencias, desde la recepción de la misma.

Las resoluciones de las incidencias serán gestionadas de forma que causen las menores molestias posibles a los usuarios, y se minimice la posible discontinuidad del servicio prestado. Para ello, se realizarán en el horario y día que se determine por parte del Ayuntamiento.

En el caso de incidencias complejas o que impliquen decisiones sensibles de afectar al funcionamiento global de las oficinas electrónicas, el adjudicatario deberá realizar una valoración de la misma, y de los procedimientos a seguir para su resolución, debiendo



comunicar todos los aspectos al Responsable del Contrato, que será el encargado de dar el visto bueno para que se proceda a su resolución.

Resuelta la incidencia, el adjudicatario comunicará su actuación al Ayuntamiento conforme a los procedimientos establecidos por el Responsable del Contrato.

7.1.- Resolución de Incidencias

El licitador proporcionará un mantenimiento correctivo destinado a cubrir las intervenciones dirigidas a solucionar todas las incidencias ocurridas en las oficinas electrónicas tanto a nivel de software como de hardware.

Los tiempos de respuesta dependerán de la clasificación de la incidencia, según lo establecido en el apartado Clasificación, funcionalidad y tratamiento de las incidencias de este pliego. Estos son establecidos en horas o días laborables tal y como se detallan a continuación:

- Incidencia crítica: Estas incidencias deberán ser resueltas en un plazo máximo de 2 horas a partir de la recepción de la incidencia.
- Incidencia grave: Estas incidencias deberán ser resueltas en un plazo máximo de 24 horas a partir de la recepción de la incidencia.
- Incidencia normal: Estas incidencias deberán ser resueltas en un plazo máximo de 5 días a partir de la recepción de la incidencia.

A efectos de cómputo de días, no se contabilizarán los retrasos producidos por causas ajenas al adjudicatario, entendiendo estas causas como las siguientes:

- Retrasos producidos por parte del propio Ayuntamiento.

Retrasos por causas de fuerza mayor que impidan al adjudicatario la reparación de la incidencia.

El ayuntamiento podrá informar sobre problemas o dudas acerca de su entorno de distintas formas:

= Mediante un sistema de monitorización remota que controle y detecte problemas, abriendo automáticamente una solicitud de servicio.

= Mediante una llamada telefónica a la adjudicataria.

=Mediante un portal de soporte para abrir incidencias online

=Además, deberá disponerse de un sistema automatizado de escalado de los problemas para mantener una comunicación efectiva de las llamadas de servicio de principio a fin.

8.- INSTALACION

La instalación física de cada unidad de terminal correrá a cargo de la empresa adjudicataria. La instalación deberá ser realizada bajo la supervisión de los departamentos de Secretaria y de Servicios en los lugares que indique el ayuntamiento de Lasarte-Oria

La empresa adjudicataria deberá nombrar un encargado que será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos.

Cualquier posible obra civil necesaria para la instalación de las oficinas electrónicas, así como las conexiones a la red eléctrica y de datos correrá a cargo del Ayuntamiento de Lasarte-Oria

En cada instalación, la empresa contratista expondrá detalladamente la operativa a realizar con una antelación de 15 días de la entrega, indicando las diferentes fases del montaje, medios

técnicos y humanos dedicados en cada una de ellas, así como el periodo global de toda la instalación, indicando el tiempo estimado de la duración de la misma.

La empresa adjudicataria asumirá la reparación de desperfectos que se produzcan en la instalación de la máquina nueva o retira de la actual cuando sean originados por ellos mismos

Solo cuando los equipos sean testados y funcionen a satisfacción del Ayuntamiento, se formalizará la recepción mediante acta de recepción del suministro en la que se harán constar, en su caso, las pruebas realizadas.

Todo el equipamiento tendrá suficiente estabilidad por sí mismo, sin necesidad de anclajes a suelo o pared

La ubicación, los terminales y los servicios deberán cumplir las condiciones de accesibilidad previstos en Directiva (UE) 2019/882, relativa a los requisitos de accesibilidad aplicables a determinados productos y servicios y en el Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales; y por la que se modifica la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos

9.GARANTÍAS

La garantía legal de los suministros y piezas será de tres años. La obligación de mantener la existencia de piezas de reparación y de un servicio técnico adecuado se extiende a diez años a partir de la fecha en la que el producto deje de fabricarse.

La garantía deberá cubrir los equipos y cualquier elemento o material de la instalación que provoque un fallo total o parcial, asumiendo el adjudicatario todos los trabajos necesarios para su materialización. Así, el adjudicatario estará obligado a la reparación de los componentes dañados o defectuosos por causas imputables al instalador, suministrador o al fabricante, y si no fuera suficiente, deberá llevar a cabo la sustitución del material suministrado.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados, el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar del contratista la reposición de los bienes que resulten inadecuados o, en su caso, a exigir su subsanación. De entre ambas opciones decidirá el Ayuntamiento.

El adjudicatario asumirá durante el plazo de garantía todos los trabajos necesarios para realizar dichas sustituciones o reparaciones. Transcurrido el plazo de garantía sin que el Ayuntamiento haya formalizado los reparos o la denuncia, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de los trabajos realizados, con devolución de la garantía definitiva.

10.-ADAPTACION NORMATIVA

Durante la vigencia de este acuerdo marco y de los contratos basados, 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) n° 168/2013 y el Reglamento (UE) 2019/1020 y la Directiva (UE) 2020/1828 (Reglamento de Ciberresiliencia).

11. PROPIEDAD INTELECTUAL

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.

12. 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 quedan 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.

13. FORMACIÓN

En desarrollo de lo previsto en la cláusula 3.3, el contratista deberá ofrecer formación al personal del ayuntamiento de Lasarte-Oria:

- a. Formación suficiente dirigida al servicio informático del Ayuntamiento, en el uso de monitorización y estadísticas del equipo, así como en la resolución de incidencias eventuales que puedan plantearse.
- b. Formación suficiente del personal municipal con la finalidad de dotarles de suficiente capacitación para orientar correctamente a la ciudadanía en el uso de las aplicaciones instaladas en el equipo.

Esta labor de formación se llevará a cabo, inicialmente en el plazo máximo de una semana desde la instalación del equipo y se procederá a una actualización anual de la misma dirigida a los mismos colectivos.

14. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

Para el seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

La empresa adjudicataria deberá ser proactiva en los trabajos de mantenimiento y de actualización de los terminales y deberá efectuarlos 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.

15. MODIFICACIONES

No se prevén.

No obstante, el adjudicatario del acuerdo marco podrá proponer al órgano de contratación la sustitución de los bienes y servicios adjudicados por otros que incorporen avances o innovaciones tecnológicas que mejoren las prestaciones o características de los adjudicados, siempre que su precio no incremente en más del 10 por 100 el inicial de adjudicación

16. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

A) CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR: 25 puntos

=Memoria técnica (0-25 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:

a) Utilidad (9,5 puntos)

Se valorará la utilidad de la aplicación. En concreto, la utilidad del diseño de la página de inicio y del resto de las páginas de la aplicación de terminales, es decir, la intuitividad y facilidad de uso de la misma.

Para ello, se deberá presentar una propuesta de diseño de la aplicación. En ella se especificarán los contenidos de la página de inicio y las páginas posteriores y se detallarán los pasos que el usuario dará en el uso de la aplicación y su flujo.

b) Funcionalidades adicionales (9,5 puntos)

Además de las funcionalidades mínimas especificadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se valorarán las funcionalidades adicionales ofertadas y el valor añadido que puedan aportar.

Estas funcionalidades adicionales deberán explicarse de forma detallada y con el valor añadido que cada una de ellas podría aportar.

c Personalización de la identidad gráfica (4,5 puntos)

Se valorará el grado de personalización de la terminal para adaptarse a la identidad gráfica municipal.

Para ello se deberá presentar una propuesta de diseño gráfico de la terminal.

d. 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: 75 puntos

=Precio (0-60 puntos)

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

=Reducción de los tiempos de respuesta a las incidencias de carácter leve (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

