

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación de la

**Implantación y ejecución de un modelo de
seguimiento digitalizado y de control del
autocompostaje en la comarca Nerbioi-Ibaizabal**



Nerbioi Ibaizabal mankomunitatea



1_Presentación y justificación

La Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal dispone de un [Plan de Prevención y Gestión de Residuos \(2023-2030\)](#) para la comarca en el que se recoge, en su línea estratégica 3. *Instrumentos transversales*, un Programa que entre otras cosas abarca la siguiente acción vinculada a la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación del servicio de recogida, transporte y tratamiento de residuos sólidos urbanos.

3.3.2.- Implantar un servicio de inspección y control de la realización de compostaje individual o comunitario con el fin de poder aplicar las bonificaciones aprobadas en la ordenanza.

En la comarca Nerbioi-Ibaizabal hay alrededor de cuatrocientos veinte participantes en el compostaje doméstico repartidos en los nueve municipios que la conforman (Arakaldo, Arrankudiaga-Zollo, Arrigorriaga, Etxebarri, Orozko, Ugao-Miraballes, Urduña-Orduña, Zaratamo y Zeberio)

La Ley de residuos, exige entre otros parámetros, el reporte anual de participación y cantidad de residuos gestionados a través del compostaje doméstico a la autoridad competente que lleva el control de los residuos, que en el caso del territorio de Bizkaia es la Diputación Foral de Bizkaia.

La Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, establece que, para facilitar la preparación para la reutilización y el reciclado de alta calidad, las entidades locales deberán establecer la recogida separada de residuos de origen doméstico.

Esa misma Ley a la que se hace referencia, en su artículo 28. Biorresiduos incluye la siguiente consideración: *“las entidades locales (...) adoptarán las medidas necesarias para la separación y reciclado en origen de los biorresiduos mediante su compostaje doméstico y comunitario, en especial en entidades locales cuya población sea inferior a 1.000 habitantes (...)”*

Asimismo, es necesario un sistema que permita poner a disposición de las entidades locales la información sobre la participación de los ciudadanos en el autocompostaje, con el objeto de servir para establecer una tasa, o en su caso, una prestación patrimonial de carácter público no tributaria, específica, diferenciada y no deficitaria, de acuerdo con el artículo 11 de la Ley de residuos y suelos contaminados, promoviendo con ello la participación de la población en el proyecto.

Tomando como base las conclusiones del estudio realizado en 2025 para el *diseño del modelo de seguimiento y control del autocompostaje en la comarca*, la mancomunidad precisa la implantación de un sistema de inspección y control del compostaje doméstico, a través de medios digitales, garantizando así el cumplimiento de la legislación vigente.

Dado que la mancomunidad carece de medios personales y conocimientos técnicos para acometer el desarrollo y garantizar el mantenimiento de un sistema digital de estas características, resulta necesario recurrir a medios externos especializados, con alta capacidad técnica, que asuman su desarrollo, implantación, mantenimiento y resolución de incidencias, asegurando un soporte integral al sistema.

Añadir, que tampoco cuenta con recursos suficientes para hacer controles presenciales del grado de uso de las compostadoras, ni para llevar a cabo nuevos talleres de formación.

Dos lotes: La contratación independiente de las distintas funcionalidades comprendidas en el objeto del contrato no dificulta su correcta ejecución desde el punto de vista técnico, por lo que se decide dividir en lotes y puede darse la ejecución de los mismos por una pluralidad de contratistas diferentes.

Financiación

Este contrato está cofinanciado con cargo a la Orden Foral 7211/2025, de 21 de octubre, de la Diputada Foral de Medio Natural y Agricultura, por la que se resuelve la concesión de subvenciones para promover la circularidad en la gestión de los residuos en el Territorio Histórico de Bizkaia según el Decreto Foral 143/2024, de 19 de diciembre (BOB nº 5, de 9 de enero de 2025). De esta manera, la implantación del sistema y tareas del segundo lote para este año, deberán estar finalizadas antes del 15 de diciembre de 2026.



2_ Objeto del contrato

El objeto del contrato es la implantación de la *acción 3.3.2. del Programa de Prevención y Gestión de residuos 2023-2030 de la comarca Nerbioi-Ibaizabal*, sobre la necesidad de implantar un servicio de inspección y control de la realización del compostaje individual o comunitario con el fin de poder aplicar las posibles bonificaciones aprobadas en su caso en la ordenanza.

Por otro lado, y con el objetivo principal de sentar las bases para avanzar en un sistema de pago por generación como eje vertebral de la presente propuesta, e implantar la bonificación por participación en el reciclaje de la fracción orgánica de los residuos como primer paso para alcanzarlo, la mancomunidad considera necesario sistematizar el seguimiento de los hogares que gestionan sus residuos orgánicos a través del autocompostaje.

Para ello, es necesario la contratación de varios servicios, divididos en dos lotes:

Lote 1: Contrato mixto de suministro, instalación y mantenimiento de un sistema de gestión para la digitalización de la red de autocompostaje en la comarca Nerbioi-Ibaizabal

Conlleva la contratación de una plataforma digital, que permita la gestión y seguimiento del servicio de compostaje doméstico, tal y como exige la normativa de aplicación.

Este sistema permitirá hacer seguimiento de las personas usuarias y conocer la realidad del

compostaje en la comarca, reduciendo con ello la necesidad de atención presencial de personal y el impacto ambiental de sus desplazamientos.

Este contrato tiene la consideración de contrato mixto, al estar compuesto en parte por suministros y en parte por servicios. Para la determinación del régimen jurídico aplicable a este contrato mixto, se tendrá en cuenta que la prestación principal del presente contrato por su mayor cuantía es la propia de un contrato de servicios, a tenor de lo establecido en el artículo 18.1.a) de la LCSP.

Desglose por tipo de actividad para la determinación de la prestación principal:

Servicios: 16.940 euros

Suministros: 16.250 euros (implantación completa)

Lote 2: Servicio de visitas físicas de la práctica del autocompostaje y sesiones formativas de compostaje doméstico

El segundo lote contempla la realización, por un lado, de un control de la participación en el autocompostaje por medio de visitas presenciales y, por otro, la convocatoria, impartición de talleres formativos de autocompostaje para formar a los nuevos usuarios del programa y su posterior seguimiento.

En 2026, es necesario la realización de 420 visitas a los participantes actuales, para la entrega del material necesario para realizar de ahora en adelante el seguimiento de manera digitalizada y a su vez explicar su funcionamiento. Se aprovechará la visita para realizar el seguimiento y gestión de dudas.

A efectos de su adjudicación, la presente contratación se divide en los lotes que se han indicado, siendo posible presentar la oferta tanto a uno como a los dos lotes. A la vista de que el pliego prevé la división en lotes del objeto del contrato, y los requisitos de solvencia económica y financiera o técnica y profesional exigidos varían en función de un lote u otro, se deberá aportar una oferta completa por cada lote al que se presente.

La contratación independiente de las distintas funcionalidades comprendidas en el objeto del contrato no dificulta su correcta ejecución desde el punto de vista técnico, por lo que se decide dividir en lotes y puede darse la ejecución de estos por una pluralidad de contratistas diferentes.

El contrato tiene la calificación de contrato administrativo mixto de suministro y servicios, siendo la prestación principal del presente contrato por su mayor cuantía, la propia de un contrato de servicios.



3_Duración y lugar de ejecución del contrato

Lote 1: Contrato mixto de suministro, instalación y mantenimiento de un sistema de gestión para la digitalización de la red de autocompostaje en la comarca Nerbioi-Ibaizabal

El plazo de prestación del servicio será de cuatro años contados a partir del día siguiente a la formalización del contrato.

La **puesta en marcha del sistema en su totalidad será de 3 meses** desde la formalización del contrato.

Lote 2: Servicio de visitas físicas de la práctica del autocompostaje y sesiones formativas de compostaje doméstico

El plazo de prestación del servicio será de cuatro años contados a partir del día siguiente a la formalización del contrato.

Las **visitas y sesiones** formativas previstas para el primer año **deberán efectuarse antes de finalizar el mes de noviembre de 2026.**

El lugar de ejecución de los trabajos en ambos lotes será la comarca Nerbioi-ibaizabal que cuenta con nueve municipios (Arakaldo, Arrankudiaga-Zollo, Arrigorriaga, Etxebarri, Ugao-Miraballes, Orduña, Orozko, Zaratamo y Zeberio).



4_Precio del contrato

El presupuesto base máximo previsto para el presente contrato asciende a la cantidad de 66.010 euros (IVA incluido) que se reparte de la siguiente manera:

Lote 1: Contrato mixto de suministro, instalación y mantenimiento de un sistema de gestión para la digitalización de la red de autocompostaje en la comarca Nerbioi-Ibaizabal: 33.190 euros.

Lote 2: Servicio de visitas físicas de la práctica del autocompostaje y sesiones formativas (talleres): 32.820 euros (IVA incluido).

- Precio unitario por visita: 28 euros (IVA incluido).

2026: Se prevé la realización de 420 visitas hasta noviembre para atender a los usuarios actuales.

(2027, 2028, 2029): Se prevé la posibilidad de la realización de hasta 150 visitas al año, pero pueden realizarse hasta un máximo de 165 al año (10% LCSP

Artículo 301.2).

La mancomunidad no se obliga a realizar un número mínimo de visitas al año.

- Precio unitario por sesión formativa: 900 euros (IVA incluido).

2026: Se prevé la realización de 1 taller hasta noviembre para atender a los nuevos usuarios.

(2027, 2028, 2029): Se prevé la posibilidad de la realización de hasta 2 talleres formativos al año.

2030: Se prevé la realización de hasta 1 taller hasta la finalización del contrato.

La mancomunidad no se obliga a realizar un número mínimo de talleres al año.



5_Descripción detallada del servicio

Este servicio incluirá, al menos, las siguientes tareas:

Lote 1: Contrato mixto de suministro, instalación y mantenimiento de un sistema de gestión para la digitalización de la red de autocompostaje en la comarca Nerbioi-Ibaizabal.

Su objetivo principal, es verificar la correcta realización del proceso de compostaje por parte de los hogares acogidos a este sistema, garantizando la aplicación justa de posibles bonificaciones previstas en su caso en la ordenanza fiscal.

La empresa adjudicataria deberá:

- Suministrar y configurar la plataforma de gestión. Será un portal web donde el personal responsable del servicio en la mancomunidad tendrá a su disposición, un registro actualizado de participantes, datos de residuos orgánicos compostados, así como todos aquellos otros que se requieran por instancias superiores para dar cumplimiento a la legislación vigente. Todo ello de manera ágil, automatizada y digitalizada. También deberá generar informes de actividad para informar a la administración superior de aquellos datos que esta demande en cada momento.
- Suministrar y configurar una aplicación para la población usuaria, que permita el registro de los usuarios en el programa, su inscripción en charlas, talleres o cualquier otra actividad que se desarrolle en el marco del programa y su identificación voluntaria en el autocompostaje a fin de dejar constancia de las aportaciones realizadas.
- Suministrar a todas las personas usuarias (existentes y nuevos a lo largo de todo el contrato) el sistema de identificación propuesto.
- Garantizar que tanto la aplicación ciudadana como la plataforma web desempeñen las funciones requeridas las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Incluir la información de todos los hogares que ya participan en el autocompostaje,

así como de las nuevas adhesiones.

- Al comienzo del contrato se definirán el número y alcance de los informes que deberá incluir la plataforma de gestión. Como mínimo, se incluirán aquellos que arrojen información sobre los participantes, cantidad (kg) de compost generado y en ambos casos la información se dará por municipio.
- Formar a las personas usuarias del software en la mancomunidad.
- El sistema de seguimiento telemático contará entre otras cosas con un software adaptado a las siguientes necesidades mínimas:
 - Gestión de personas usuarias y campañas de control de los datos de compostaje, generación de informes, análisis y geolocalización.
 - Otros requisitos como la usabilidad, rendimiento, seguridad, escalabilidad y personalización (adaptación del software/hardware a la imagen corporativa de la mancomunidad y Diputación Foral de Bizkaia).
- La empresa proveedora se encargará de los gastos de comunicación, su continuo mantenimiento, actualización y seguridad de los datos a lo largo del tiempo de duración del contrato.
- Este dispositivo de consulta deberá disponer de versión en lengua castellana y euskera.
- Además de la aplicación, el proveedor propondrá la manera más sencilla para la participación de las personas usuarias en el reporte de los datos solicitados como mínimo con periodicidad anual. Como en el caso anterior, este también debe asegurarse tanto en lengua castellana como en euskera.
- Proporcionar un servicio de asesoramiento continuo para que las personas destinatarias del proyecto aclaren las dudas, resuelvan los problemas y se les pueda proponer acciones correctoras en cada caso, de forma personalizada.
- Conocer el uso y estado de los compostadores distribuidos anteriormente y realizar el seguimiento de su proceso de compostaje.
- Evaluar la calidad y eficacia del programa plasmado en un informe que permita una adecuada valoración de la implementación del programa.

Software

El software estará protegido ante incidencias, para lo cual, las empresas licitadoras deberán presentar el Certificado Esquema Nacional de Seguridad, nivel medio o alto, certificado por una empresa autorizada por ENAC.

Los **requisitos mínimos de la plataforma web** para el/la gestor/a del contrato en la mancomunidad que les permita la parametrización del sistema, la visualización y la explotación de datos, serán:

- Aplicación con interfaz web.
- Alojamiento en formato Cloud.
- Sincronización, en tiempo real, de los datos de la plataforma web de gestión con los datos obtenidos a partir de la aplicación para los ciudadanos.

- Definición de múltiples perfiles de usuarios/as y permisos, sin limitación, de tal manera que los distintos agentes de la mancomunidad puedan acceder a la parte de los datos del sistema central que les interesen y con las capacidades de gestión oportunas.
- Parametrización del sistema (medios de compostaje, tipos de materiales, cantidad generada, etc.) Gestión de inscripciones de participantes, altas y bajas (datos de usuario/a). Las parametrizaciones necesarias, se acordarán con la mancomunidad ajustándose a las necesidades del servicio de compostaje doméstico a implantar durante la vigencia del contrato.
- Evaluación de los programas y de la adhesión de los/as participantes.
- Gestión de datos reportados por participantes. Los datos necesarios que registrar serán acordados con la mancomunidad según las necesidades del servicio de compostaje doméstico a implantar.
- Estadísticas generales e indicadores que debe reportar a la mancomunidad.
- Análisis de datos a través de KPI, (a acordar con la mancomunidad), generación de informes a través de consultas, (a acordar con la mancomunidad), cabrá la posibilidad de realizar consultas personalizadas.
- Gestión de incidencias, reportadas por los propios ciudadanos desde su aplicación. Las incidencias podrán categorizarse y podrán definirse incidencias tipo. Además, podrán asignarse a la persona adecuada para su gestión. Todos los días la mancomunidad recibirá un informe mediante correo electrónico indicando las incidencias recibidas el día anterior.

La empresa adjudicataria estará obligada a facilitar la integración de su Sistema con otras fuentes de información de APIs, porque la mancomunidad en un futuro puede tener la necesidad de digitalizar cualquier sección y unificar la información recogida hasta ahora en diferentes sistemas. Las empresas licitadoras tienen que explicar si la información de otros sistemas digitales se pueden integrar en su software o como pueden compartir la información de su sistema con otros sistemas.

App ciudadana

Los requisitos mínimos para la **Aplicación para el ciudadano** (gratuita) que debe permitir:

- Disponibilidad tanto en versión lengua castellana como euskera.
- Visualizar información general: Información sobre programas de compostaje, calendario de talleres y charlas, etc.
- Inscripción a talleres y charlas.
- Visualización y edición de los datos de su cuenta.
- El reporte de datos y fotos a la mancomunidad ha de ser sencillo para los ciudadanos, ya que la carga de datos en la aplicación es muy relevante para el control del servicio. (posibilidad de introducir los datos numéricos en distintas unidades de medición y convertirlos a kilos). Se acordará con la mancomunidad en todos los términos de dicha funcionalidad con el objetivo de recabar la mayor información posible por parte de los ciudadanos.
- Reporte de incidencias a la mancomunidad.
- Indicar en qué sistemas operativos se puede utilizar, así como, la forma en la que los usuarios pueden obtenerla y los pasos para su registro y uso. La App, como mínimo estará disponible para los sistemas operativos Android e iOS.

Tanto la plataforma de gestión web como la aplicación deben permitir su personalización con la imagen de la mancomunidad y Diputación Foral de Bizkaia y, a su vez, su uso tanto en lengua castellana como en euskera.

La licitadora en su propuesta técnica incluirá DEMO del software y del hardware.

Servicios de implantación incluidos:

En la oferta, a parte del coste de las licencias de software y del equipamiento, deben incluirse todos los servicios necesarios para la puesta en marcha, entre otros:

- Configuración de la Plataforma de gestión y de su alojamiento en formato Cloud.
- Configuración de la aplicación para el ciudadano
- Parametrización del sistema.
- Formación al personal de gestión.
- Volcado de toda la información que dispone la mancomunidad sobre las personas que realizan autocompostaje en la actualidad.
- Puesta en marcha.

La empresa licitadora debe prever las siguientes formaciones:

- 1 sesión presencial de formación al personal de gestión de la Mancomunidad, de aproximadamente 2 horas de duración, a realizar donde convenga a la mancomunidad.
- Entrega de manual y videotutorial orientado a personal de la mancomunidad, en bilingüe (euskera y castellano).
- Entrega de manual y videotutorial orientado a la ciudadanía, en bilingüe (euskera y castellano).

El servidor web debe contar con certificados SSL/TLS válidos y actualizados, asegurando la encriptación robusta de las comunicaciones y garantizando la confidencialidad e integridad de los datos transmitidos entre los usuarios y la Plataforma.

Servicios post-venta incluidos:

Las licitadoras deben incluir en su oferta el coste de la prestación de los siguientes servicios durante la duración del proyecto:

- Alojamiento Cloud del sistema: se proporcionará y gestionará el alojamiento en formato Cloud del sistema. Este alojamiento incluye gestión, administración y copia de seguridad de la Base de Datos o una política de seguridad específica para la Base de Datos.
- Mantenimiento evolutivo: se garantizará que la mancomunidad cuente con la última versión en producción del sistema de software ante cambios tecnológicos y/o reglamentarios (por ejemplo, los cambios que pudieran derivarse de la publicación de una nueva legislación sobre la realización de compostaje doméstico).

Deberá almacenar los datos contenidos en el software mediante copias de seguridad para evitar la pérdida de datos ante cualquier incidencia. Tiene que indicar en su oferta técnica la política de realización de copias de seguridad y el procedimiento de recuperación de dichas copias.

- Mantenimiento de la App ciudadana: es responsabilidad de la empresa licitadora mantener actualizada la App en la Plataforma de aplicaciones correspondiente y comunicar a la mancomunidad dichas actualizaciones, y si estas se realizan de manera automática o por acción del usuario.
- Atención a usuarios del sistema: la empresa licitadora contará con un servicio técnico de atención tanto para el soporte a la operación (resolución de dudas en el uso diario), como para la gestión de las incidencias correctivas.

LOTE 2: Servicio de visitas físicas del seguimiento de la práctica del autocompostaje y sesiones formativas (talleres):

Visitas

2026: Se prevé la realización de 420 visitas hasta noviembre para atender a los usuarios actuales.

(2027, 2028, 2029): Se prevé la posibilidad de la realización de hasta 150 visitas al año, pero pueden realizarse hasta un máximo de 165 al año (10% LCSP Artículo 301.2).

La mancomunidad no se obliga a realizar un número mínimo de visitas al año.

Aunque al inicio se realizarán visitas a todas las personas usuarias; después, el seguimiento se llevará a cabo a través de visitas físicas para garantizar que el modelo se ajusta a la realidad de la herramienta digital de seguimiento.

Las tareas que desempeñar son las siguientes:

- Realizar las llamadas de teléfono necesarias para concretar un día para la visita.
- Durante la visita:
 - Asegurarse de que el sistema identificativo de cada usuario/compostadora propuesto en el Lote 1 se utiliza y coinciden todos los datos.
 - Entrevista con la persona usuaria sobre la metodología empleada para la realización del compost y problemas habituales encontrados. Así como el empleo de la aplicación para el reporte de datos y consultas (Lote 1).
 - Supervisión del estado de los materiales facilitados.
 - Comprobación de que el contenido de la compostadora es el correcto.
 - Resolución de dudas y/o problemas que pudiera tener el usuario.
 - Elaboración de informe de resultado.

Sesiones formativas

Se prevé la posibilidad de la realización de dos talleres formativos al año:

2026: Se prevé la realización de 1 taller hasta noviembre para atender a los nuevos usuarios.

(2027, 2028, 2029): Se prevé la posibilidad de la realización de hasta 2 talleres formativos al año.

2030: Se prevé la realización de hasta 1 taller hasta la finalización del contrato.

La mancomunidad no se obliga a realizar un número mínimo de talleres al año.

Talleres en materia de compostaje para facilitar la participación de nuevos hogares. La empresa proveedora propondrá un precio unitario de taller, cuyo importe no variará a lo largo del período del contrato.

Este contrato incluye las siguientes tareas:

- Convocar a las personas inscritas mediante llamada telefónica.
- Impartir el taller formativo de una hora de duración aproximadamente.
- Transporte del material a entregar desde un almacén ubicado en el municipio de Etxebarri hasta el lugar de impartición del taller, en otro de los municipios de la comarca, y el reparto de esos materiales a la finalización del taller.
- Reparto y custodia de las hojas de compromiso a firmar por los y las nuevas participantes. La mancomunidad proporcionará a la empresa adjudicataria previamente un modelo de hoja de compromiso.
- Comunicar a la mancomunidad el listado de asistentes al taller y entregar los compromisos firmados.
- Gestión de materiales y pedidos con control de stock.
- Aproximadamente un mes después de impartir el taller, realizar el seguimiento telefónico de los y las nuevas participantes.
- Aquellas otras que demande el adecuado cumplimiento del objeto del trabajo.

Otros añadidos

Estas tareas se podrán realizar tanto en castellano como en euskera dependiendo de la demanda de los usuarios.

Al inicio y a la finalización del servicio se redactarán, al menos, dos notas de prensa para la página web de la mancomunidad. Los documentos se entregarán en euskera y castellano.

Todas las comunicaciones externas, tanto verbales como escritas, que se realicen en el marco de este servicio deberán ser bilingüe, euskera-castellano, e incorporarán la perspectiva de género, no contemplando elementos de discriminación en el uso del lenguaje y de la imagen.

Todas las tareas propuestas, los materiales, contenidos y diseños deberán contar con el visto bueno previo de la mancomunidad. Todos los materiales deberán incluir el logo de la Mancomunidad de Servicios Nerbioi-Ibaizabal y el logo de la Diputación Foral de Bizkaia como entidad financiadora del servicio.

Todos los materiales diseñados, generados y/o impresos en este servicio deberán realizarse con respeto medioambiental tanto de los productos finales como en la prestación del servicio: todos los diseños deben permitir la correcta reproducción en papel reciclado, no se usarán tintas metalizadas ni fluorescentes, el formato, gramaje y grado de blancura de la publicación se

ajustarán a las opciones ambientalmente mejores (menor tamaño, menor gramaje y menor blancura) pero asegurando la calidad del producto final. En cuanto al papel: estará fabricado con un mínimo del 90% de fibras recicladas post consume y el proceso de blanqueo del papel será totalmente libre de cloro (TCF).

Las empresas adjudicatarias de ambos lotes, deberán tratar datos de carácter personal, por lo que será necesario firmar un encargo de tratamiento de datos.

6_Localización, días y horarios

LOTE 1: Contrato mixto de suministro, instalación y mantenimiento de un sistema de gestión para la digitalización de la red de autocompostaje en la comarca Nerbioi-Ibaizabal

El servicio incluye la asistencia presencial en dependencias de la mancomunidad en función de las necesidades del servicio -de acuerdo con el calendario y horario laboral- de la Mancomunidad, y la disponibilidad total del equipo para resolver en remoto vía correo electrónico o teléfono cualquier consulta u orientación relacionada con los servicios descritos todos los días laborables, de 9:00-15:00.

A efectos de facilitar un servicio más ágil la adjudicataria usará siempre que sea posible, herramientas de conexión remotas que faciliten una resolución más rápida de las incidencias reportadas, pero debe garantizarse la asistencia presencial en el caso de que así lo requiera la mancomunidad.

Nivel de servicio

Las incidencias, actuaciones de soporte realizadas por la empresa adjudicataria, y peticiones realizadas a la empresa adjudicataria serán tipificadas y categorizadas por la mancomunidad en el momento de la comunicación a través del correo electrónico facilitado por la empresa adjudicataria o por otros medios electrónicos o aplicaciones que la adjudicataria ponga a disposición de la ejecución del contrato, y conforme a las categorías descritas en la siguiente tabla:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	
Categorías	Descripción
Categoría 1	Repercusión importante en el funcionamiento de los sistemas, que impide el normal funcionamiento de los servicios soportados.
Categoría 2	Repercusión importante en el funcionamiento de los sistemas, pero cuyos servicios soportados están funcionando, aunque de manera anormal afectando a un área del cliente.
Categoría 3	Sin repercusión en el funcionamiento global de los sistemas pero que potencialmente puede tener afectación en los servicios en caso de alargarse en el tiempo.
Categoría 4	Petición sin ser una incidencia.

La empresa adjudicataria del contrato deberá cumplir los siguientes compromisos en cuanto a tiempos de respuesta máximo a la incidencia reportada y en cuanto a tiempos de resoluciones máximos, considerando dichos tiempos como tiempos efectivos de trabajo y dentro de la jornada

laboral de la adjudicataria:

Los tiempos de resolución de las incidencias serán los siguientes:

	CRITICAS	ALTAS	MEDIAS	BAJAS
RESOLUCION	8 horas	8 horas	12 horas	24 horas

Tiempos de respuesta y de resolución de incidencias de software		
Categorías	Respuesta(min)	Resolución(horas)
Categoría 1	30	8
Categoría 2	30	8
Categoría 3	45	12
Categoría 4¹	60	24

Tiempos de respuesta y de resolución de incidencias de hardware		
Categorías	Respuesta(min)	Resolución(horas)
Categoría 1	30	8
Categoría 2	30	8
Categoría 3	45	12
Categoría 4²	60	24

Adicionalmente, en el caso de incidencias y actuaciones categorizadas como categorías 1 y 2 el comienzo de los trabajos deberá ser cómo máximo dentro de las 24 horas posteriores a la fecha/hora de respuesta en días laborales.

La empresa adjudicataria, con carácter mensual, deberá proporcionar a la mancomunidad la plantilla adjunta con el registro de todas las acciones realizadas en el periodo.

El incumplimiento de esta obligación de reporte mensual podrá ser considerada por la mancomunidad como el incumplimiento de los tiempos de resolución de una incidencia de categoría 1.

LOTE 2: Servicio de visitas físicas del seguimiento de la práctica del autocompostaje y sesiones formativas (talleres):

Previo al comienzo de las tareas, se llevará a cabo una reunión de inicio del servicio donde acordar el calendario definitivo de los trabajos a lo largo del año y el modo de comunicación entre las partes. La empresa comunicará la persona interlocutora habitual con el personal de la mancomunidad, así como el método habitual de resolución de consultas, orientaciones, etc.

Posteriormente, se redactará una propuesta de nota de prensa informativa y tras su publicación en la web de la mancomunidad se dará comienzo a las visitas y talleres.

La mancomunidad siempre dispondrá de acceso a los informes, documentos, base de datos, etc., que desarrolle el adjudicatario para el control y buen desarrollo de los trabajos. A final de año se presentará un informe de resultados.



7_Documentación a presentar en la oferta

- Se deberá entregar una memoria técnica por cada lote con la descripción de la oferta que se ajuste a lo establecido en los apartados anteriores, para su posterior valoración en la fase de valoración subjetiva.
 - Lote 1: Será obligatoria la entrega de una unidad de muestra del hardware ofertado para realizar la fase de valoración de las funcionalidades de la aplicación para la ciudadanía en la DEMO aportada como muestra. Junto con él, deberán incluirse las características técnicas del mismo.

El lugar de entrega, en este caso, serán las instalaciones de la Mancomunidad de Servicios Nerbioi-Ibaizabal (Santa Ana Kalea, 1 bajo; Etxebarri). Una vez formalizado el contrato, cada ofertante podrá retirar las muestras presentadas.



8_Traspaso de conocimiento

En la fase final del contrato, la empresa prestadora del servicio tendrá que contemplar un periodo de transferencia de conocimiento de este servicio de cara al nuevo adjudicatario resultante del nuevo procedimiento de contratación.

Desde que la nueva empresa adjudicataria firme el contrato se computará un plazo máximo de 2 semanas con un total máximo de 8 horas presenciales (planificación sujeta al visto bueno de la Mancomunidad), para realizar una fase de transición en la que se produzca un traspaso del “conocimiento” de todos los aspectos del funcionamiento del servicio.

Y realizar la transferencia tecnológica que le permitirá asumir el servicio de manera definitiva al finalizar la fase de transición. En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario de acuerdo con lo establecido en la fase de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes actuaciones:

- La empresa que finaliza el contrato deberá proporcionar toda la información, documentación, etc. que obre en su poder a la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal procediendo a la “devolución del servicio” a éste.
- La Mancomunidad podrá solicitar los informes y la documentación que estime oportuno de cara a realizar correctamente el traspaso de conocimiento. Deberá completar el conjunto de actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo pendientes.

- Deberá acordar con la mancomunidad el conjunto de actuaciones de cualquier tipo de mantenimiento pendiente que se tenga que abordar, indicando cuales finalmente no se podrán acometer.
- Se entregará todo el material propiedad de la mancomunidad que tenga la empresa adjudicataria.
- Se entregará toda la información en soporte físico o electrónico que disponga de los sistemas informáticos.
- Se entregará el inventario actualizado de los sistemas informáticos, incluyendo marca, modelo, números de serie, vigencia de garantías u otros soportes, versión de software, etc.
- Se facilitará listado con la totalidad de accesos y usuarios.
- Desconfigurará y eliminará todos los accesos remotos empleados para la prestación del servicio.
- En general, eliminará la información asociada a la mancomunidad, devolverá el material que sea propiedad de éste y colaborará en la transición sin afección a la normal operación de la mancomunidad.