

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE CHATBOTS MUNICIPALES, HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE LAS WEBS MUNICIPALES Y MÓDULO DE TRANSPARENCIA FINANCIERA. PROYECTO ENMARcado DENTRO DEL PROGRAMA IMPULSATIC (PLAN DE DIGITALIZACIÓN DE LA PROVINCIA DE LUGO) EN Lo MARCO DEL “PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA- FINANCIADO POLA UNIÓN EUROPEA - NEXT GENERATION EU”

Índice

1 Introducción.....	3
1.1 Orden TENER/836/2022, de 29 de agosto	3
1.2 Programa *ImpulsaTIC de la Diputación de Lugo.....	3
1.3 Alineamiento del contrato con los proyectos del *ImpulsaTIC.....	6
2 Objeto del contrato.....	9
3 Financiado con fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (*PRTR).....	11
4 Alcance del contrato: lotes, servicios y trabajos a realizar.....	11
4.1 Lote 1. Accesibilidad: Herramientas de accesibilidad sobre la web municipal.....	12
4.1.a Informe de accesibilidad web.....	13
4.1.*b Suministro e implantación de servicios de accesibilidad sobre la web municipal.....	13
4.2 Lote 2. Accesibilidad: *Chatbot integrado en la web del ayuntamiento.....	15
4.3 Lote 3. Transparencia: Módulo de transparencia *financieira.....	18
4.3.la Revisión y mejora del portal de transparencia municipal.....	18
4.3.*b Suministro e implantación de un módulo de transparencia *financieira.....	19
4.4 Trabajos transversales a todos los lotes.....	21
4.4.la Formación.....	21
4.4.*b Garantía. Mantenimiento y soporte.....	21
4.4.*c Documentación.....	22
5 Condiciones y deberes.....	22
5.1 Condiciones generales.....	22
5.2 Condiciones especiales de ejecución.....	23
5.3 Duración. Plazo de ejecución y garantía.....	24
5.4 Condiciones para la prestación de los servicios.....	25
5.4.a Equipo de trabajo.....	25
5.4.*b Seguimiento del contrato y canales de comunicación.....	25
5.4.*c Características del software a suministrar.....	26
5.5 Seguridad y confidencialidad.....	27
5.6 Deberes de documentación e información.....	27
5.7 Facturación y finalización del contrato.....	28
5.7.a Proceso de finalización y traspaso de la información.....	28
6 Contenido de la oferta técnica.....	28

6.1 Lote 1. Accesibilidad: Herramientas de accesibilidad sobre la web municipal.....	28
6.2 Lote 2. Accesibilidad: *Chatbot integrado en la web del ayuntamiento.....	29
6.3 *Lote3. Transparencia: Módulo de transparencia *financieira.....	30

VERSIÓN TRADUCIDA AUTOMÁTICAMENTE, RESPECTO DEL DOCUMENTO CON VALIDEZ JURÍDICA FIRMADO CON FECHA 15/02/2024

1 Introducción

1.1 Orden TER/836/2022, de 29 de agosto

La Diputación de Lugo resultó beneficiaria de las ayudas reguladas en el *Orden TER/836/2022, de 29 de agosto*, por la que se aprueban las bases reguladoras de subvenciones destinadas a la transformación digital y modernización de las administraciones de las entidades locales, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y se efectúa la convocatoria correspondiente a 2022.

Las subvenciones contempladas en dicha Orden se destinan a financiar proyectos de modernización y digitalización en el ámbito de las administraciones de las entidades locales. Los destinatarios de las actuaciones a realizar son los ayuntamientos de la provincia de Lugo con población inferior a 20.000 habitantes.

El artículo 5.1 del Orden determina que las actuaciones subvencionables tendrán como objetivos de carácter general:

- a) Mejora de la accesibilidad de los servicios públicos digitales a los ciudadanos y empresas.
- b) Reducción de la brecha digital.
- c) Mejora de la eficiencia y eficacia de los empleados públicos.
- d) Reutilización de los servicios y soluciones digitales construidas.
- e) Utilización activa de las tecnologías emergentes en el despliegue de nuevos servicios digitales (chatbots, automatización y robotización, plataformas, etc.)

Las actuaciones previstas en las líneas estratégicas coadyuvarán a la consecución de todos los ámbitos recogidos en el Objetivo 168 y en el Hito 169 del PRTR.

El artículo 5.2 establece las líneas estratégicas, objetivos y actuaciones subvencionables. Las líneas estratégicas son las siguientes:

- 1. LÍNEA 1. Administración orientada al ciudadano.
- 2. LÍNEA 2. Operaciones inteligentes.
- 3. LÍNEA 3. Gobierno del dato.
- 4. LÍNEA 4. Infraestructuras digitales.
- 5. LÍNEA 5. Interoperabilidad de servicios básicos de administración digital.

1.2 Programa ImpulsaTIC de la Diputación de Lugo

La Diputación de Lugo creó el programa ImpulsaTIC, Plan de Digitalización de la Provincia de Lugo, para desarrollar el Orden TER/836/2022, de 29 de agosto, del Ministerio de Política Territorial por la que se aprueban las bases reguladoras de subvenciones destinadas a la transformación digital y modernización de

las administraciones de las entidades locales, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia publicada en el BOE del jueves 1 de septiembre de 2022.

Este programa agrupa los proyectos e iniciativas presentados por la Diputación de Lugo destinados a fomentar y facilitar la transformación digital y la modernización de los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes de la provincia de Lugo, en particular agrupa los tres proyectos aprobados por el Ministerio de Política Territorial dentro del citado Orden TER/836/2022 que concedieron a través de la resolución de 31 de mayo de 2023 publicada en el BOE del viernes 9 de junio de 2023 (que posteriormente fue modificada en la resolución de 14 de julio de 2023 publicada en el BOE del jueves 27 de julio de 2023).

La indicada resolución de la Secretaria de Estado de Política Territorial, por la que se conceden subvenciones destinadas a la transformación digital y la modernización de las Administraciones de las Entidades Locales, asignaba un importe determinado para la Diputación de Lugo que le permitirá, dentro de este programal mpulsaTIC, realizar los siguientes tres proyectos con las correspondientes actuaciones:

1. Adecuación al esquema nacional de interoperabilidad y mejora de la eficiencia de los servicios básicos de administración digital de los ayuntamientos de la provincia de Lugo a través de la integración con los principales servicios y herramientas de interoperabilidad supramunicipales..

Línea estratégica 5. Interoperabilidad de servicios básicos de administración digital.

- Análisis de la situación actual del ayuntamiento en cuanto a sevicios de interoperabilidad implantados nos sus aplicaciones de administración electrónica (tramitador de expedientes, sede electrónica y registro electrónico)
- Implantación de los sevicios de interoperabilidad obligatorios:
 - a) Integración del registro municipal con el sistema SIR de intercambios registrales.
 - b) Integración del tramitador de expedientes electrónico con el sistema de notificaciones del Estado, Notific@ a través de la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú).
 - c) Integración del sistema de tramitación electrónico de facturas, a través de la integración y adhesión al punto general de entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado: FACE.
 - d) Integración del tramitador de expedientes electrónico municipal con la Carpeta Ciudadan la del sector público estatal, para remitir información de los expedientes que se tramitan desde ese municipio.
- Implantación de otros servicios de interoperabilidad opcionales

2. Ayuntamientos de la provincia de Lugo resilientes, creación de oficinas municipales de prestación de servicios electrónicos a los ciudadanos e implantación del sistema de automatización y digitalización de las sesiones plenarias municipales

Linea estratégica 4: Infraestructuras digitales.

- *Oficinas de asistencia en materia de registro.*
 - Consiste en reconvertir el servicio de registro municipal en una oficina de asistencia ciudadana, donde los ciudadanos puedan realizar sus trámites online con su propio terminal

bajo la supervisión de los funcionarios o solicitar a estos funcionarios que los asista y realice trámites electrónicos en su nombre, tanto del propio ayuntamiento como de otra administración pública. De esta forma se dará cumplimiento a los artículos 12 y 16 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común.

- Suministro del equipamiento necesario (PCs, All-in-one, tablets, escaners de mesa, ...) así como el software (OCR, firma biométrica), para reconvertir el servicio de Registro municipal en una oficina de asistencia ciudadana, donde los ciudadanos puedan realizar sus trámites online con sus propios terminales bajo la supervisión de los funcionarios o solicitar a estos funcionarios que los asista.
- Esta actuación va alineada con la actuación subvencionable III establecida en el artículo 5 del Orden TER/836/2022, en lo referente a la línea estratégica 4: Infraestructuras físicas y puntos de acceso digital.
- *Ayuntamientos resilientes.*
 - Consiste en dotar a los ayuntamientos de herramientas colaborativas cloud así como de equipos que faciliten la movilidad y el trabajo la distancia. Se mejorará la seguridad de los sistemas y de la infraestructura de red, para fomentar un teletrabajo seguro y eficiente.
 - Suministro de herramientas colaborativas cloud (de ofimática cloud en modo SaaS) así como de equipos que faciliten la movilidad y el trabajo la distancia (portátiles con dock station)
- *Videoplennos.*
 - Automatización del proceso de creación del acta de los plenos municipales, a través de la implantación de un sistema que permita grabar las sesiones plenarias y que esta grabación sirva como base para el acta del pleno.
 - Suministro e instalación, en cada uno de los salones plenarios municipales, del equipamiento (cámaras, micrófonos, grabadores, etc) y del software necesario para automatizar el proceso de creación de actas de los plenos municipales, a través de la sustitución del acta en papel por una grabación firmada digitalmente de la sesión (conforme al Decreto 24/2018, del 15 de febrero, sobre los libros de actas y de resoluciones de las entidades locales gallegas aprobado por la Vicepresidencia y Consellería de presidencia, Administraciones Públicas y Justicia de la Xunta de Galicia)

3. Ayuntamientos de la provincia de Lugo abiertos, transparentes y accesibles

Liña estratégica 1: Administración orientada al ciudadano.

- Herramientas de accesibilidad en la web municipal.
 - De cara a mejorar la accesibilidad de las webs corporativas municipales, se ofrecerá un servicio cloud que establecerá una capa sobre la propia web ofreciendo herramientas para facilitar acceso y la navegación a personas con dificultades: lectura de la web, ajustar tamaños de letras, navegación por teclado o por voz, etc.
- Implantación de un chatbot en la web municipal para la ayuda al ciudadano

- Servicio de chatbot integrado con la web municipal entrenado para responder las principales consultas de los ciudadanos y que los guíe en la consulta de los servicios públicos
- Implantación de un módulo de transparencia financiera en el portal de transparencia del ayuntamiento
- Revisión de los portales de transparencia municipales complementándolos con un módulo adicional que permita al contribuyente ver, de forma gráfica, el estado del presupuesto y a qué se destinan sus impuestos, partiendo de la información que la entidad ya debe comunicar de forma periódica a diferentes entes fiscales (tribunal de cuentas, etc). De esta forma se conseguirá aumentar los indicadores de transparencia aprobados por el organismo Transparencia Internacional, así como mejorar la información pública que se ofrece desde el portal siguiendo los principios de la propia Ley de transparencia que indican que la información debe de ponerse a disposición de los ciudadanos de forma clara, estructurada la y entedible para los interesados.

1.3 Alineamiento del contrato con los proyectos del ImpulsaTIC

El presente contrato forma parte del proyecto 3. *Ayuntamientos de la provincia de Lugo abiertos, transparentes y accesibles* del programa ImpulsaTIC. A su vez este proyecto se circunscribe en la línea estratégica 1 del citado Orden TER/836/2022, de Administración *orientada al ciudadano*.

El objetivo del citado proyecto es lo de dotar a los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes de nuevos servicios y mejoras que vayan destinadas a mejorar la comunicación entre la entidad local y el administrado: se proporcionarán herramientas que permitan mejorar la accesibilidad en los principales servicios electrónicos del ayuntamiento (en cumplimiento del Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre , sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público) y por otro lado servicios destinados a mejorar la calidad de los portales de transparencia ofreciendo información actualizada, veraz y bien estructurada

Con el presente proyecto se pretenden dos objetivos principales:

1. Mejorar la accesibilidad de los portales web corporativos municipales y alinear el ayuntamiento con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre , sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

El Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre , sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público. Se trata de una norma que lleva ya casi cuatro años desde su entrada en vigor y con todo se detecta que muy pocas entidades locales la hayan llevado a cabo, o aquellas que sí lo abordaron no fue en profundidad.

En realidad el cumplimiento de este Real Decreto para un ayuntamiento de menos de 20.000 habitantes, #cómo son la mayoría de los ayuntamientos de la provincia de Lugo y a los que va destinado este proyecto,

supone un esfuerzo muy importante ya que no cuentan con recursos ni técnicos ni humanos para llevarlo a cabo. Normalmente las páginas o sitios web de los ayuntamientos están subcontratadas o fueron desarrolladas hace ya varios años por empresas externas, cuando no se valoraba tanto la accesibilidad web, y contemplamos que tampoco si invirtió en su actualización ni mantenimiento, ni si realizaron iniciativas que vayan destinadas a mejorar las deficiencias de navegación y accesibilidad en general.

El cumplimiento de este Real Decreto no solo requiere una inversión tecnológica que actualice las webs, sino también la dotación de personal humano responsable de velar por lo su cumplimiento y de elaborar diferentes informes y realizar análisis sobre el estado de accesibilidad que deben de remitirse de forma periódica a la Administración General del Estado. Por desgracia los ayuntamientos a los que va dirigido este proyecto no tienen personal suficiente ni capacitado para realizar esta labor.

A pesar de estos inconvenientes este Real Decreto transpone una Directiva Europea, lo que hace ver la importancia que tiene la accesibilidad no solo a nivel estatal sino dentro de toda la Unión Europea. Si queremos formar parte de una Europa cohesionada, las entidades locales deben de disponer de todos los medios y herramientas que faciliten el acceso a las mismas, en particular a la información de sus webs y a los servicios electrónicos que ofrecen a la ciudadanía. La accesibilidad permite democratizar el acceso a la información, permitiendo que personas con dificultades puedan consultar y acceder a los servicios al igual que aquellos que no presentan estas dificultades.

En lo que respecta a la accesibilidad se exponen, dentro de este proyecto, dos actividades p:

- Implantación de herramientas de accesibilidad sobre la web municipal. Se proponen construir un servicio *cloud que interprete el código html de la web municipal y cree una capa sobre el mismo que permita implementar una serie de herramientas que mejoren la usabilidad y la accesibilidad del sitio web que están procesando. Entre estas herramientas podrían ser las siguientes:
 - *Responsive*. Convertir la web tradicional, pensada para visualizarse desde un ordenador o portátil con pantalla grande, para que si adapte a otros dispositivos, tanto móviles #cómo tablets, reescalando, ajustando los contenidos y modificando los menús y servicios para que se puedan utilizar en dispositivos táctiles.
 - *Lectura por voz*. Sistema que permita leer, en los idiomas que estén definidos en la página, el contenido de la web. Se procesará el HTML de la web, permitiendo reconocer el texto que si muestra así como el tipo de contenido (menú de navegación, imagen, venidlo, #etc), y se leerá de forma automática en el idioma seleccionado este contenido que sonará por el audio del dispositivo del usuario. Esto facilitará el acceso a la información a aquellas personas que tengan dificultades visuales.
 - *Versión de alto contraste*. Igualmente se podrá ofrecer una versión de la web de alto contraste, que modifique la paleta de colores y el tamaño de los textos para facilitar la lectura de la misma.

- *Servicios de navegación alternativos.* Se implementará un sistema que permita navegar por la web sin utilizar el ratón, posibilitando la navegación a través del teclado (creando para *iso una serie de teclas clave que permitan navegar por la web de forma sencilla e intuitiva) y mismo se podrá crear un sistema de navegación por voz, de tal manera que la web irá leyendo los diferentes menús, enlaces y submenús y con una señal de voz en el momento de la lectura se accederá a la contenido.
 - Implantación de un *chatbot*. Por otro lado se podrá implementar un *chatbot* accesible desde la web municipal que permita resolver las dudas más frecuentes de los ciudadanos evitando tener que buscar esta información en la #propio web, que informe de los plazos y que guíe al ciudadano en la presentación de solicitudes e instancias. Uno *chatbot* es un software que simula una conversación con #un humano a través de un canal de chat. El que si pretende es desarrollar uno *chatbot* para cada ayuntamiento que permita a los ciudadanos interactuar con él desde la web municipal y resolver sus principales dudas en cuanto a horarios, trámites, plazos, etc. Se trata de desarrollar un asistente virtual para la mejora de la atención al ciudadano, dirigidos en particular a la orientación y tutela de ciudadanos y empresas en los casos de uso de mayor impacto.
2. Mejorar la cantidad y la calidad de la información que el ayuntamiento ponen a disposición de los ciudadanos en lo su portal de transparencia siguiendo el deber de publicidad activa, acuerde a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre , de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno., y la Ley 1/2016, de 18 de enero , de transparencia y buen gobierno de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Se observa que, a pesar de que todos los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes de la provincia tienen por lo menos un portal de transparencia, la información que publican a veces está confusa, incompleta o desactualizada. Nuevamente el principal problema con el que si encuentran los ayuntamientos es la falta de recursos y de tiempo para dedicarle a revisar la información que cuelgan en el portal de transparencia, aunque cumplen en lo que se refiere a las medidas de transparencia y publicidad que marca la Ley de Contratos o si encargan de remitir la información fiscal y contable que les requiere periódicamente tanto el consejo de cuentas #cómo el tribunal de cuentas, en ocasiones toda esta información pública que si genera no se llega a publicar de forma adecuada en el portal de transparencia.

El que si pretende con este proyecto es centralizar toda la información pública que genera el ayuntamiento en el portal de transparencia, creando una metodología y un procedimiento interno para eso y automatizando la publicación en la medida del posible, a través de la reutilización de información y la interconexión con otros sistemas.

En este caso el que si propone es la implantación de un módulo complementario al portal de transparencia que permita hacer un seguimiento de la ejecución presupuestaria municipal.

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre , de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, establece en lo su capítulo II, en los artículos 6, 6 bis, 7 y 8, las categorías de información que deben

publicarse de forma activa y periódica por las entidades, siendo este artículo 8 lo que si refiere a la información económica, presupuestaria y estadística.

La importancia que da la Ley a esta información económica y presupuestaria es clara, además es uno de los principales aspectos a tener en cuenta y a observar para prevenir casos de corrupción o detectar una mala gestión administrativa de los fondos públicos, de ahí la importancia no solo de publicar esta información sino de hacerlo con regularidad y de manera accesible, estructurada, fácilmente entendible por la ciudadanía, basada en datos abiertos que puedan ser interoperables y descargados para su procesamiento posterior.

De ahí que si propone complementar el portal de transparencia municipal con un módulo adicional que, en base a la información que los ayuntamientos ya están obligados a reportar de forma periódica a los diferentes órganos de control estatales y autonómicos, muestre información específica sobre la gestión financiera del ayuntamiento: partidas presupuestarias con lo su grado de ejecución, principales proyectos realizados y porcentaje del presupuesto destinado a los mismos, formas de recaudación y de elaboración de presupuestos, etc. una herramienta que permita a los ciudadanos ver, de forma visual, en que se invierten sus impuestos.

2 Objeto del contrato

El que si pretende con el presente contrato es desarrollar el proyecto *3. Ayuntamientos de la provincia de Lugo abiertos, transparentes y accesibles*, que si incluye dentro del programa ImpulsaTIC (Plan de Digitalización de la Provincia de Lugo) en lo marco del “PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA- FINANCIADO POR La UNIÓN EUROPEA - NEXT GENERATION EU”. El programa ImpulsaTIC desarrolla el Orden TER/836/2022 ofreciendo a los 52 ayuntamientos adheridos la posibilidad de realizar diferentes actividades alineadas con las líneas estratégicas que marca el citado Orden, en particular este proyecto si enmarca en la línea *estratégica 1. Administración orientada al ciudadano*.

En particular el proyecto *3. Ayuntamientos de la provincia de Lugo abiertos, transparentes y accesibles* tiene dos objetivos principales:

- REVISIÓN Y MEJORA DE La ACCESIBILIDAD WEB. Para mejorar la accesibilidad de las webs corporativas municipales y su sede electrónica, se ofrecerá un servicio *cloud* que establecerá una capa sobre la *#propio* web ofreciendo herramientas para facilitar la accesibilidad. Esta capa, entre otras cosas, podrá leer al usuario el contenido de la web (lo que posibilita el acceso a la información sin necesidad de leerla, solo escucharla), permitirá ajustar los tamaños de letra y el estilo de la web para ofrecer una visualización más limpia, también ofrecerá un servicio de navegación mediante el teclado o mediante comandos de voz y servicios responsive para adaptar la web a diferentes dispositivos y tamaños de pantallas. De esta forma se pretende romper barreras y que la información municipal llegue a toda la ciudadanía.

De cara a facilitar el acceso a la información se proponen la implantación de un chatbot inteligente que, integrado en la web municipal, permita la un ciudadano plantearle consultas

sobre su municipio y sobre las funciones que hace su ayuntamiento, y este sistema le de una respuesta al punto y #lo guíe a través de los servicios del ayuntamiento, de tal forma que si cree una ventanilla de atención al ciudadano online y abierta las 24 horas del día que complemente al servicio de información que haya en la #propio casa consistorial y oficinas dependientes.

- **INCREMENTAR La TRANSPARENCIA MUNICIPAL.** Se revisarán los portales de transparencia de los ayuntamientos y se propondrán medidas para mejorarlos con el objetivo de cumplir con un mayor número de los indicadores que establece el organismo Transparencia Internacional España, pero también mejorar la usabilidad y el acceso a la información y de #cómo esta si presenta a la ciudadanía. Para esto último se propone complementar el portal de la transparencia del ayuntamiento con un módulo adicional que permita al contribuyente ver, de forma gráfica, el estado del presupuesto municipal y consultar en que si están destinando sus impuestos, partiendo de la información que la entidad ya debe comunicar de forma periódica a diferentes entes fiscales (tribunal de cuentas, consejo de cuentas, #etc).

El presente contrato pretende desarrollar el citado proyecto de cara a alcanzar los anteriores objetivos, para esto se subdivide este en tres actividades diferentes cada una licitada en lo su correspondiente lote dentro del presente:

- **Lote 1. Accesibilidad: Herramientas de accesibilidad sobre la web municipal.** Se contratará una capa cloud que interprete la web municipal y sobre este código implemente una serie de funcionalidades de accesibilidad: lectura de la web, navegación por voz, cambio de colores, etc. De los 52 ayuntamientos adheridos al programa ImpulsaTIC, 37 fueron los que escogieron esta actividad.
- **Lote 2. Accesibilidad: chatbot integrado en la web del ayuntamiento.** Se dotarán a las webs municipales de un #asistente virtual que 24 horas al día, 7 días la semana esté a la disposición de los ciudadanos para responder sus preguntas e informar de los servicios del ayuntamiento. De los 52 ayuntamientos adheridos al programa ImpulsaTIC, 33 fueron los que escogieron esta actividad.
- **Lote 3. Transparencia: Módulo de transparencia financiera.** Además de revisar el portal de transparencia municipal y proponer mejoras en cuanto a contenidos a publicar y la forma de estructurarlos, se complementará dicho portal con un módulo adicional que, nutriendose de la información financiera pública que ya remite el propio ayuntamiento, la muestre de forma visual a los ciudadanos de tal manera que les permita no solo consultar el presupuesto sino ver el estado de ejecución, los gastos y los ingresos. De los 52 ayuntamientos adheridos al programa ImpulsaTIC, 26 fueron los que escogieron esta actividad

3 Financiado con fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR)

«Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU»

A presente contratación se enmarca en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España aprobado definitivamente por Acuerdo del Consejo de Ministros de 13 de julio de 2021 sobre la base de la propuesta aprobada por la Comisión Europea el 16 de junio de 2021.

Las actuaciones a realizar en este contrato forman parte del programa ImpulsaTIC, Plan de Digitalización de la Provincia de Lugo, puesto en marcha por la Deputación de Lugo para la ejecución de proyectos de modernización y digitalización de los ayuntamientos de la provincia de Lugo, todo lo eres en lo marco de las subvenciones reguladas en el Orden TER/836/2022, de 29 de agosto, por la que se aprueban las bases reguladoras de subvenciones destinadas a la transformación digital y modernización de las administraciones de las entidades locales, en lo marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y de las que la Diputación fue beneficiaria en la convocatoria correspondiente a 2022.

Las consideraciones especiales sobre el programa ImpulsaTIC, y sobre este contrato en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia se detallan en la memoria justificativa que figura en el presente expediente de contratación.

4 Alcance del contrato: lotes, servicios y trabajos a realizar

El programa ImpulsaTIC cuenta con tres (3) proyectos alineados con las diferentes líneas estratégicas del Orden TENER/836/2022, que su vez se subdividen en diferentes actuaciones:

1. Adecuación al esquema nacional de interoperabilidad y mejora de la eficiencia de los servicios básicos de administración digital de los ayuntamientos de la provincia de Lugo a través de la integración con los principales servicios y herramientas de interoperabilidad supramunicipales. (Línea estratégica 5. Interoperabilidad de servicios básicos de administración digital).
2. Ayuntamientos de la provincia de Lugo resilientes, creación de oficinas municipales de prestación de servicios electrónicos a los ciudadanos e implantación del sistema de automatización y digitalización de las sesiones plenarios municipales (Línea estratégica 4: Infraestructuras digitales)
 - 2.1. *Oficinas de asistencia en materia de registro.* Suministro de equipamiento necesario para reconvertir el servicio de Registro municipal en una oficina de asistencia ciudadana.
 - 2.2. *Ayuntamientos resilientes.* Consiste en dotar a los ayuntamientos de herramientas colaborativas cloud así como de equipos que faciliten la movilidad y el trabajo a distancia.

- 2.3. *Videoplennos*. Automatización del proceso de creación del acta de los plenos municipales, a través de la implantación de un sistema que permita grabar las sesiones plenarias y que esta grabación sirva como base para el acta del Pleno.
3. Ayuntamientos de la provincia de Lugo abiertos, transparentes y accesibles (Línea estratégica 4: Infraestructuras digitales)
- 3.1. Herramientas de accesibilidad en la web municipal.
- 3.2. Implantación de un chatbot en la web municipal para la ayuda al ciudadano
- 3.3. Implantación de un módulo de transparencia financiera en el portal de transparencia del ayuntamiento

El presente contrato desarrolla el proyecto 3. *Ayuntamientos de la provincia de Lugo abiertos, transparentes y accesibles*, que se enmarca en la línea estratégica 1. *Administración orientada al ciudadano*.

El alcance del proyecto se hace en base a las solicitudes y a la información remitidas por los ayuntamientos adheridos al programa ImpulsaTIC, programa que definió tres subactuaciones para este proyecto:

- Mejoras de accesibilidad. Se contratará una capa cloud que interprete la web municipal y sobre este código implemente una serie de funcionalidades de accesibilidad: lectura de la web, navegación por voz, cambio de colores, etc. De los 52 ayuntamientos adheridos al programa ImpulsaTIC, 37 fueron los que escogieron esta actividad.
- chatbot integrado en la web del ayuntamiento. Se dotarán a las webs municipales de un #asistente virtual que 24 horas al día, 7 días a la semana esté a disposición de los ciudadanos para responder sus preguntas e informar de los servicios del ayuntamiento. De los 52 ayuntamientos adheridos al programa ImpulsaTIC, 33 fueron los que escogieron esta actividad.
- Mejoras sobre el portal de transparencia municipal. Además de revisar el portal de transparencia municipal y proponer mejoras en cuanto a contenidos a publicar y la forma de estructurarlos, se complementará dicho portal con un módulo adicional que, nutriéndose de la información financiera pública que ya remite el propio ayuntamiento, la muestre de forma visual a los ciudadanos de tal manera que les permita no solo consultar el presupuesto sino ver el estado de ejecución, los gastos y los ingresos. De los 52 ayuntamientos adheridos al programa ImpulsaTIC, 26 fueron los que escogieron esta actividad.

Así, se proponen la división del presente en contrato en tres lotes diferentes, uno por cada una de las actividades.

En el Anexo I mostramos el listado de ayuntamientos adheridos al programa ImpulsaTIC que solicitaron alguna de estas actuaciones.

4.1 Lote 1. Accesibilidad: Herramientas de accesibilidad sobre la web municipal.

A continuación se describen las tareas particulares a realizar dentro del presente lote:

4.1.a Informe de accesibilidad web.

El Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público. Este Real Decreto establece, en el capítulo III, el deber de realizar un control, una revisión y un seguimiento con respecto a la accesibilidad de las webs y aplicaciones móviles de las entidades locales. Este control pasa por crear una Unidad de Responsables de Accesibilidad (URA), hacer una declaración de accesibilidad y elaborar informes periódicos que revisen la accesibilidad.

De esta forma, la empresa adjudicataria de este lote, deberá hacer una revisión en profundidad (tanto de la web municipal #cómo de la sede electrónica) de todos los ayuntamientos que seleccionaron este primero lote (ver anexo I), para elaborar esta declaración de accesibilidad y establecer las pautas para la elaboración de los informes de accesibilidad que indica el propio R.D. 1112/2018. Identificará las carencias y establecerá puntos de mejora que será la base para la creación de un Plan de Mejora de Accesibilidad.

Finalizado el contrato, una vez implantada la herramienta de accesibilidad, se elaborará un informe final actualizado en el que si destaquen las mejoras que si consiguieron tras la aplicación de este sistema. También si *recopilará la experiencia, las buenas prácticas y las lecciones aprendidas durante la ejecución del programa, en un manual de buenas prácticas que se pueda extrapolar a nivel provincial al resto de ayuntamientos de la provincia.

Así, #cómo resultado de esta fase, se entregará la siguiente documentación como mínimo:

- Una Declaración de accesibilidad por cada ayuntamiento destinatario de este lote.
- Un Plan de mejora de accesibilidad por cada ayuntamiento destinatario de este lote.
- Un Informe final de accesibilidad por cada ayuntamiento tras la implantación del sistema de accesibilidad.
- Informe de Buenas Prácticas y Recomendaciones de Accesibilidad para los ayuntamientos de la provincia de Lugo.

4.1.b Suministro e implantación de servicios de accesibilidad sobre la web municipal.

El objetivo es contratar una herramienta cloud que proporcione una serie de servicios y herramientas de accesibilidad y usabilidad sobre #un determinada web (mínimo sobre el portal web principal del ayuntamiento), así este servicio se implementará #cómo una capa adicional (en modo SaaS: Software las la

Service) que, sin tener que modificar la página web y sin necesidad de instalar ningún software en los equipos usuarios, interprete la información generada por la #propio web del ayuntamiento y sobre esa información incorpore de manera automática una serie de herramientas que permitan mejorar la accesibilidad (tanto en lo cumplimiento de las recomendaciones W3C #cómo el propio Real Decreto 1112/2018) y proporcionar una serie de ayudas técnicas para que los ciudadanos puedan navegar por la web sin dificultades, de manera adaptada a sus necesidades y preferencias.

La implantación de la solución tiene que ser lo más transparente posible y debe causar un impacto mínimo en los sistemas del ayuntamiento, adaptándose a las diferentes webs municipales sin necesidad de tener que hacer modificaciones sobre las mismas. Del mismo modo no puede requerir ningún tipo de actuación, modificación o instalación de software o hardware, por parte de los usuarios finales que naveguen por la web, que podrá hacer uso de estas herramientas desde cualesquier tipo de dispositivo sin importar modelo o sistema operativo.

Entre las herramientas que ofrezca esta plataforma, como mínimo, deberá permitir las siguientes mejoras de usabilidad y accesibilidad:

- *Responsive*. Convertir la web tradicional, pensada para visualizarse desde un ordenador o portátil con pantalla grande, para que si adapte a otros dispositivos, tanto móviles #cómo tablets, reescalando, ajustando los contenidos y modificando los menús y servicios para que se puedan utilizar en dispositivos táctiles.
- *Lectura por voz*. Sistema que permita leer, en los idiomas que estén definidos en la página, el contenido de la web. Se procesará el HTML de la web, permitiendo reconocer el texto que si muestra así como el tipo de contenido (menú de navegación, imagen, venidlo, #etc), y se leerá de forma automática en el idioma seleccionado este contenido que sonará por el audio del dispositivo del usuario. Esto facilitará el acceso a la información a aquellas personas que tengan dificultades visuales.
- *Mejoras de visualización*. Se podrá ofrecer una versión de la web que permita modificar el contraste y la paleta de colores, el tamaño de las fuentes de letra, el texto limpio sin estilos... para facilitar la lectura de la misma para personas que tengan algún tipo de problema de visión o déficit de atención.
- *Servicios de navegación alternativos*. Se implementará un sistema que permita navegar por la web sin utilizar el ratón, posibilitando la navegación a través del teclado (creando para esto una serie de teclas clave que permitan navegar por la web de forma sencilla e intuitiva) y mismo se podrá crear un sistema de navegación por voz, de tal me la #ser que la web irá leyendo los diferentes menús, enlaces y submenus y con una señal de voz en el momento de la lectura se accederá a la contenido. Esto permitirá la navegación por la web para personas con problemas de movilidad.

La plataforma de accesibilidad deberá contar con un panel de administración (único para todo el proyecto o un diferente para cada ayuntamiento) donde sé pueda consultar los dominios que está utilizando la aplicación, añadir o eliminar algún dominio y administrar y consultar las diferentes mejoras que cada

dominio tiene activos. De esta forma, bien un técnico del Servicio de la Diputación de Lugo (qué podrá acceder a la administración de todos los ayuntamiento) o un técnico designado por cada ayuntamiento (que solo podrá acceder al panel de gestión de su propio ayuntamiento).

La aplicación tiene que estar disponible en mínimo dos idiomas: castellano y gallego.

La aplicación debe de estar personalizada (en la medida del posible) para cada ayuntamiento, incorporando el escudo del ayuntamiento así como el resto de logotipos y la imagen del proyecto ImpulsaTIC (ver apartado 5.2 Condiciones especiales de ejecución).

La aplicación a implantar debe de estar certificada en cumplimiento del nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad.

El adjudicatario deberá ofrecer las licencias de uso por uno periodo mínimo de dos **(2) año**, incluyendo durante este tiempo un soporte técnico que permita resolver tanto dudas de funcionamiento o configuración técnicas #cómo dudas o consultas de carácter jurídico. Una vez finalizado el periodo ofertado, la gestión se delegaría al propi ayuntamiento para que administre sus licencias directamente.

Las licencias de uso se habían incluido en un acta de recepción única (en este caso se indicarán de forma expresa que ayuntamientos y dominios están incluidos) o un acta de recepción por ayuntamiento (firmada por el interlocutor asignado por el ayuntamiento), que será conformada por el responsable del proyecto en la Diputación de Lugo.

El adjudicatario deberá impartir formación sobre la plataforma, contemplando por lo menos dos perfiles:

- Usuarios finales. Se explicará al personal de la Diputación y a los interlocutores asignados por cada uno de los ayuntamientos beneficiarios las diferentes herramientas de accesibilidad que pueden utilizar los ciudadanos en la navegación sobre su web.
- Usuarios administradores. Formación destinada al personal técnico que permita administrar las licencias y gestionar las herramientas.

Tras la formación la empresa adjudicataria deberá acercar a la Diputación todos los manuales de formación oportunos con lo resto de material utilizado durante las jornadas formativas, así como manuales técnicos en el que si incluya la configuración realizada durante la implantación y las credenciales y usuarios creados en las diferentes herramientas.

4.2 Lote 2. Accesibilidad: chatbot integrado en la web del ayuntamiento.

Uno *chatbot* es un software que simula una conversación con #un humano a través de un canal de chat.

El que si pretende con esta actuación es integrar, en la web municipal de los ayuntamientos adheridos que solicitaron dicha actuación (ver Anexo I, los que han marcado Lote 2), uno *chatbot* personalizado para cada ayuntamiento que permita a los ciudadanos interactuar con él desde la web municipal y resolver sus principales dudas en cuanto a horarios, trámites, plazos, y/u otras cuestiones que si recogen en las

diferentes webs municipales del ayuntamiento. De esta forma se establecerá un sistema automatizado y desatendido que estará disponible 24 horas al día y los 7 días de la semana para atender las principales dudas y consultas de los ciudadanos, informando de plazos, de formas y medios de tramitación, de horarios y redirigiendo la parte de la web donde se puede consultar más información.

Se trata de desarrollar un asistente virtual para la mejora de la atención al ciudadano, dirigidos en particular a la orientación y tutela de ciudadanos y empresas en los casos de uso de mayor impacto. De hecho, esta es una de las tipologías de proyecto y de actuación que la propia Guía de Requisitos que se desarrolló para dar respuestas las actuaciones del Orden TER/836/2022 que se propone cómo subvencionable dentro de la Línea 1.

El chatbot actuará cómo un asistente o guía virtual que oriente al ciudadano en todos los trámites y servicios que ofrece el ayuntamiento, estando disponible a las 24 horas del día, y solventando aquellas dudas o preguntas más habituales, de tal forma que simplifique y reduzca la carga de consultas telefónicas o presenciales que recibe el ayuntamiento, actuando cómo un primer nivel de soporte y atención que resuelva las cuestiones más básicas y comunes y dejando para los trabajadores del ayuntamiento aquellas más complejas o poco corrientes que no es capaz de resolver. De esta forma se pretende por un lado ofrecer un servicio más rápido y sin esperas a los ciudadanos pero también descargar trabajo que actualmente realizan los trabajadores del ayuntamiento.

El chatbot debe ofrecerse cómo un servicio SaaS (Software as a Service), y se enlazará desde la web municipal y la sede electrónica del ayuntamiento (bien con un simple enlace o introduciendo algún tipo de script dentro de la propia página).

Así, las funcionalidades y requisitos mínimos que debe cumplir este sistema, son los siguientes:

- Debe de ser capaz de interpretar el lenguaje natural. Para eso debe de hacer uso de motores de inteligencia artificial que hagan pensar que se está hablando con una persona y no con una máquina, debe de ser capaz de interpretar el lenguaje natural hablado del ciudadano en gallego y en castellano, evitando tener una sintaxis o una serie de comandos propia.
- Debe de ser capaz de responder a varios usuarios/peticiones de forma concurrente y de manera transparente para el usuario final.
- Aprendizaje y entrenamiento.
 - El *chatbot* se alimentará, como mínimo, de los contenidos de la web municipal y de la sede electrónica de cada ayuntamiento para dar respuestas. De cara a entrenar el sistema para que ofrezca unas mejores respuestas a las preguntas planteadas, debe de ser capaz de navegar e interpretar la información desde diferentes fuentes u orígenes de información, en particular desde la web municipal y la sede electrónica como mínimo, así como cualquier otra web que se considere oportuna o cualquier otro documento. En todo caso el aprendizaje y navegación debe de ser autónomo: el sistema debe de detectar los cambios, la nueva información o la actualización, y actualizarlo en sus propios sistemas.

- El*s datos de uso del chatbot serán analizados para alimentar procesos de mejora continua que permitan su evolución.
- Adicionalmente se podrá complementar te eres aprendizaje configurando un árbol de decisiones, donde se podrán poner las principales o más habituales consultas y a respuestas que debe dar el sistema. Esta información se irá depurando y mejorando de forma continua, a través de uno proceso de mejora continua, donde los responsables del ayuntamiento puedan revisar la información que ofrece el chatbot y corregirla, matizarla o ampliarla.
- El sistema debe de ser lo más autónomo posible, una vez configurado debe de ser capaz de ir mejorando sus respuestas en base la información que se le dé desde las fuentes oficiales o de los propios trabajadores municipales, pero también del feedback de los usuarios finales.
- En lo caso de no poder dar una respuesta válida lo chatbot finalmente derivará al ciudadano a uno telefono de atención o la un correo de soporte (atendidos por personal de la adjudicataria, facilitando en este último caso el envío de la duda).
- Debe dejar registro de las consultas tratadas, ser capaz de tipificarlas y de indicar la respuesta dada en cada caso y si esta fue acertada y valorada por el usuario (para iso debe de solicitar el feedback del usuario)
- Debe de permitir por lo menos estos dos idiomas: gallego y castellano. Así debe de ser capaz de interpretar cuestiones y dudas planteadas en cualesquiera disteis idiomas pero también de responder en el mismo idioma en el que se le consulta.
- El chatbot debe funcionar desde diferentes dispositivos, adaptándose a cada uno de ellos. Así el ciudadano podrá acceder la este servicio desde un móvil, tablet o PC, sin importar el sistema operativo, el navegador, el software o hardware del que disponga.

Adicionalmentela plataforma deberá contar con un **panel de administración** (único para todo el proyecto o un diferente para cada ayuntamiento) donde para cada ayuntamiento si pueda administrar y gestionar el chatbot. Así, desde este módulo, tendremos acceso a informes sobre el uso del sistema, encontraremos las preguntas más habituales tipificadas así como las respuestas que si dieron y el feedback del usuario, permitiendo filtrar como mínimo por fechas y tipología de preguntas. Pero también permitirá revisar las reglas y el árbol de decisiones del chatbot, permitiendo a los usuarios del ayuntamiento depurar y entrenar el sistema de cara a que ofrezca cada vez un mejor servicio.

La esta plataforma de gestión tendrá acceso los técnicos de la Sección de Nuevas Tecnologías de la Diputación de Lugo (qué podrá acceder la administración de todos los ayuntamiento*) o un técnico designado de cada ayuntamiento (que solo podrá acceder al panel de gestión de su propio ayuntamiento).

La aplicación tiene que estar disponible en mínimo este dos idiomas: castellano y gallego.

La aplicación debe de estar personalizada (en la medida del posible) para cada ayuntamiento, incorporando el escudo del ayuntamiento así como el resto de logotipos y la imagen del proyecto ImpulsaTIC (ver apartado 5.2 Condiciones especiales de ejecución).

La aplicación a implantar debe de estar certificada en cumplimiento del nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad.

El adjudicatario deberá ofrecer las licencias de uso por un período mínimo de dos **(2) año**, incluyendo durante este tiempo un soporte técnico que permita resolver tanto dudas de funcionamiento o configuraciones técnicas #cómo dudas o consultas de carácter jurídico. Una vez finalizado el período ofertado, la gestión se delegaría al propi ayuntamiento para que administre sus licencias directamente.

Las licencias de uso se incluirán en un acta de recepción única (en este caso se indicará de forma expresa que ayuntamientos y dominios están incluidos) o un acta de recepción por ayuntamiento (firmada por el interlocutor asignado por el ayuntamiento), que será conformada por el responsable del proyecto en la Diputación de Lugo.

El adjudicatario deberá impartir formación sobre la plataforma, contemplando por lo menos dos perfiles:

- Usuarios finais. Se explicará al personal de la Diputación y a los interlocutores asignados por cada uno de los ayuntamientos beneficiarios las diferentes funcionalidades y el nuevo servicio que si ofrece a la ciudadanía.
- Usuarios administradores. Formación destinada al personal técnico que permita administrar las licencias y gestionar las herramientas. En particular se darán las pautas y los manuales para la parte de administración, que permitan consultar las estadísticas de uso, y también depurar las respuestas y el comportamiento del chatbot.

Tras la formación, la empresa adjudicataria deberá acercar a la Diputación todos los manuales de formación oportunos con lo resto de material utilizado durante las jornadas formativas, así como manuales técnicos en el que si incluya la configuración realizada durante la implantación y las credenciales y usuarios creados en las diferentes herramientas.

4.3 Lote 3. Transparencia: Módulo de transparencia financeira.

A continuación se describen las tareas particulares a realizar dentro del presente lote:

4.3.a Revisión y mejora del portal de transparencia municipal

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre , de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, establece en lo su capítulo II el principio de publicidad activa que obliga a las administraciones públicas publicar, de forma periódica y actualizada, la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública. Esta publicación debe realizarse siguiendo los principios técnicos marcados en el artículo 11 de la citada Ley:

- a) Accesibilidad: se proporcionará información estructurada sobre los documentos y recursos de información con vistas a facilitar la identificación y búsqueda de la información.

- b) Interoperabilidad: la información publicada será conforme el Esquema Nacional de Interoperabilidad, aprobado por el Real Decreto 4/2010, de 8 enero, así como a las normas técnicas de interoperabilidad.
- c) Reutilización: se fomentará que la información sea publicada en formatos que permita su reutilización, de acuerdo con el previsto en la Ley 37/2007, de 16 de noviembre , sobre reutilización de la información del sector público y en su normativa de desarrollo.

En base a estos criterios y tomando de guía el indicadores ITA publicados por Transparency Internacional España, se revisará cada uno de los portales de transparencia de los ayuntamientos que solicitaron esta actuación (los que figuran en lo Anexo I en el lote 3), la empresa adjudicataria de este lote deberá hacer una revisión en profundidad de cada portal de transparencia analizando la situación actual y proponiendo mejoras concretas que pueden ir desde #un restruturación de la información publicada ata la actualización o incorporación de nueva información, de tal manera que la información publica sea no solo veraz, sino que esté actualizada y que sea fácilmente comprensible para su consulta pública, cumpliendo con los principios de accesibilidad, datos abiertos, reutilización e interoperabilidad.

En caso de que el ayuntamiento no disponga de un portal de transparencia, o lo que tiene no cumple con los mínimos exigidos, la Diputación podrá ofrecer crear, sin coste adicional para el ayuntamiento o empresa, uno subespacio dentro del portal de transparencia de la Diputación de Lugo: <https://portaltransparencia.deputacionlugo.org/>.

Finalizado el contrato, una vez implantada la herramienta de transparencia , se elaborará un informe final actualizado en el que si destaquen las mejoras que si consiguieron tras la aplicación de este sistema. También si recopilará la experiencia, las buenas prácticas y las lecciones aprendidas durante la ejecución del programa, en un manual de buenas prácticas que se pueda extrapolar a nivel provincial al resto de ayuntamientos de la provincia.

Así, #cómo resultado de esta fase, se entregará la siguiente documentación como mínimo:

- Un Informe inicial de transparencia por cada ayuntamiento destinatario de este lote.
- Un Informe final de transparencia por cada ayuntamiento tras la implantación del sistema de accesibilidad (haciendo mención al número de indicadores ITA que cumple cada ayuntamiento).
- Informe de Buenas Prácticas y Recomendaciones de Transparencia para los ayuntamientos de la provincia de Lugo.

4.3.b Suministro e implantación de un módulo de transparencia financeiraira

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre , de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, establece en lo su capítulo II, en los artículos 6, 6 bis, 7 y 8, las categorías de información que deben publicarse de forma activa y periódica por las entidades, siendo este artículo 8 lo que si refiere a la *información económica, presupuestaria y estadística*.

La importancia que da la Ley la esta información económica y presupuestaria es clara, además es uno de los principales aspectos a tener en cuenta y a observar para prevenir casos de corrupción o detectar una mala

gestión administrativa de los fondos públicos, de ahí la importancia no solo de publicar esta información sino de hacerlo con regularidad y de manera accesible, estructurada, fácilmente entendible por la ciudadanía, basada en datos abiertos que puedan ser interoperables y descargados para su procesamiento posterior.

Así, lo que si pretende dentro de este lote, es dotar a los ayuntamientos adheridos al programa ImpulsaTIC que así #lo indicaron (ver Anexo I, los ayuntamientos que marcaron el lote 3), de un módulo adicional en modo SaaS (Software as a Service) que se pueda integrar con el portal de transparencia municipal y que, en base a la información que los ayuntamientos ya están obligados a reportar de forma periódica a los diferentes órganos de control estatales y autonómicos, muestre información específica sobre la gestión financiera del ayuntamiento: partidas presupuestarias con lo su grado de ejecución, principales proyectos realizados y porcentaje del presupuesto destinado a los mismos, formas de recaudación y de elaboración de presupuestos, etc. una herramienta que permita a los ciudadanos ver, de forma visual, en que se invierten sus impuestos.

De esta forma fomentara no solo la transparencia sino la participación ciudadana y su implicación en la gestión de las cuentas públicas, al ofrecer una herramienta que permita visualizar de forma clara, ordeada, gráfica, intuitiva e interactiva información sobre cómo se invierten y en qué se *invierte el presupuesto municipal.

Este módulo utilizará la información pública en materia financiera y económica que el ayuntamiento ya está obligado a remitir a los diferentes órganos de fiscalización para ofrecer un visor sencillo y estructurado que dé a conocer a la ciudadanía el presupuesto del ayuntamiento, los gastos y los ingresos, organizando la información tanto por objetivos/propósitos (partidas/capítulos presupuestarias) #cómo por unidades gestoras, y que permita visualizar tanto el comprometido #cómo el ejecutado en tiempo real. La información debiera mostrar de forma visual y gráfica, pero también en forma estructurada en base de taboas y permitir la exportación de las mismas a formatos interoperables para su explotación. El sistema debe permitir navegar desde #un visión general presupuestaria hasta detalles por partidas/capítulos o por unidades gestoras, además debe permitir filtrar por uno periodo de fechas determinado, mostrando no solo datos actuales sino también datos pasados.

Este módulo se ofrecerá en formato SaaS y se integrará con el portal de transparencia municipal a través de un enlace a #un url personalizada para cada ayuntamiento.

La plataforma deberá contar con un **panel de administración** (único para todo el proyecto o un diferente para cada ayuntamiento) donde para cada ayuntamiento si pueda gestionar, entre otras cosas, los contenidos del módulo, depurar o cargar información adicional, definir la estructura de partidas y de unidades gestoras que si quiera mostrar en la parte pública. De esta forma, bien un técnico del Servicio de la Diputación de Lugo (qué podrá acceder la administración de todos los ayuntamiento) o un técnico designado de cada ayuntamiento (que solo podrá acceder al panel de gestión de su propio ayuntamiento).

La aplicación tiene que estar disponible en mínimo dos idiomas: castellano y gallego.

La aplicación debe de estar personalizada (en la medida del posible) para cada ayuntamiento, incorporando el escudo del ayuntamiento así como el resto de logotipos y la imagen del proyecto ImpulsaTIC (ver apartado 5.2 Condiciones especiales de ejecución).

La aplicación a implantar debe de estar certificada en cumplimiento del nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad.

El adjudicatario deberá ofrecer las licencias de uso por uno periodo mínimo de (**2**) **dos años**, incluyendo durante este tiempo un soporte técnico que permita resolver tanto dudas de funcionamiento o configuración técnicas #cómo dudas o consultas de carácter jurídico. Una vez finalizado el periodo ofertado, la gestión se delegaría al propi ayuntamiento para que administre sus licencias directamente.

Las licencias de uso se habían incluido en un acta de recepción única (en este caso se indicarán de forma expresa que ayuntamientos y dominios están incluidos) o un acta de recepción por ayuntamiento (firmada por el interlocutor asignado por el ayuntamiento), que será conformada por el responsable del proyecto en la Diputación de Lugo.

El adjudicatario deberá impartir formación sobre la plataforma, contemplando por lo menos dos perfiles:

- Usuarios finales. Se explicará al personal de la Diputación y a los interlocutores asignados por cada uno de los ayuntamientos beneficiarios las diferentes funcionalidades y el nuevo servicio que si ofrece a la ciudadanía.
- Usuarios administradores. Formación destinada al personal técnico que permita administrar las licencias y gestionar las herramientas. En particular se darán las pautas y los manuales para facilitar #cómo recabar la información necesaria y cargarla en el sistema para poder construir la información que después si publica.

Tras la formación la empresa adjudicataria deberá acercar a la Diputación todos los manuales de formación oportunos con lo resto de material utilizado durante las jornadas formativas, así como manuales técnicos en el que si incluya la configuración realizada durante la implantación y las credenciales y usuarios creados en las diferentes herramientas.

4.4 Trabajos transversales a todos los lotes

Dentro de cada uno de los lotes indicados en el apartado anterior se realizará, además de las tareas y trabajos específicos indicados anteriormente, una serie de trabajos comunes a cada lote.

4.4.a Formación

Dentro del presente contrato se dará una formación sobre las diferentes aplicaciones, sistemas y equipos suministrados. La formación estará destinada, como mínimo, la dos perfiles de usuarios principalmente:

- Usuarios administradores. Personal de informática, que si encargan de configurar y administrar las aplicaciones, gestionar permisos y usuarios y realizar el despliegue e instalación de las mismas.

- Usuarios de gestión. Serán los trabajadores del ayuntamiento que harán uso de las herramientas y cargarán información, pero también deben saber el funcionamiento de cara a los ciudadanos para haber atendido las dudas que puedan tener.

El licitador indicará en su propuesta el plan de formación propuesto, detallando las unidades temáticas propuestas y para cada una de ellas la modalidad propuesta, las horas previstas y las herramientas utilizadas.

Toda la documentación y material utilizado en la formación se entregará a la Diputación de Lugo al final del proyecto, para que pueda mantenerse accesible para los usuarios del sistema. Del mismo modo cada ayuntamiento recibirá la documentación pertinente la suya #propio instalación.

El adjudicatario entregará un acta de cada sesión de formación impartida, en la que si indique como mínimo la fecha y la hora de la sesión, el título y los contenidos, los asistentes (nombre y apellidos, entidad y puesto) y la modalidad de la misma. Este acta debe estar firmada electrónicamente por lo adjudicatario.

4.4.b Garantía. Mantenimiento y soporte

El adjudicatario debe ofrecer un servicio de garantía y soporte directo sobre todo el software suministrado, que tiene que tener una duración mínima de dos **(2) años** desde el acta de recepción.

Esta garantía incluirá, como mínimo, los siguientes servicios:

- Mantenimiento del software que permitirá actualizar el software suministrado con las últimas versiones
- Servicio de soporte técnico y funcional por parte de la empresa adjudicataria, estableciendo diferentes canales de comunicación que permitan resolver incidencias y dudas.
- Servicio de asesoramiento y acompañamiento para la carga de información en la plataforma.

El licitador deberá indicar en su propuesta el detalle de los servicios incluidos en este mantenimiento y soporte y también describir el soporte ofertado: tiempos de resolución, formas de comunicación, equipo humano y técnico para su implementación, etc.

En cualesquiera caso la empresa deberá garantizar como mínimo el cumplimiento del siguiente acuerdo de nivel de servicio (ANS):

CRITICIDADY	OBSERVACIONES	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO RESOLUCIÓN
ALTA	Se consideran de nivel alto las incidencias que provoquen la indisponibilidad de alguno de los servicios.	1 hora	6 horas

MEDIA	Se consideran de nivel medio las incidencias que suponen un problema de rendimiento o mal funcionamiento-	2 hora	10 horas
BAJA	El resto de incidencias y peticiones de mejoras.	6 horas	48 horas

Nota: se entiende #cómo tiempo de respuesta al tiempo que tardan en contestar e identificar la incidencia reportada frente al tiempo de resolución que sería el tiempo que tarda el servicio técnico en cerrar la incidencia. Se entenderá que una incidencia está completamente resuelta cuando si restaure la prestación del servicio, cuando este funcione correctamente tras la actuación del servicio técnico.

4.4.c Documentación

El adjudicatario deberá, como mínimo aportar la siguiente documentación:

- Manual de usuario de cada aplicación/módulo software suministrado. Los manuales podrán ser diferentes segundo el usuario destinatario.
- Manual de instalación y despliegue de las aplicaciones y equipamiento suministrado.
- Acta de las sesión formativas impartidas (firmada electrónicamente)
- Acta de entrega e instalación del software (firmada electrónicamente)

5 Condiciones y deberes

5.1 Condiciones generales

La entidad adjudicataria acordará con la Diputación de Lugo la planificación concreta de las actuaciones a realizar en lo marco del proyecto.

El adjudicatario asumirá el suministro y la realización íntegra de todas las acciones indicadas en los pliegos y garantizará el cumplimiento de los objetivos establecidos para cada una de ellas.

El personal que intervenga en la prestación del servicio objeto de la presente contratación dependerá exclusivamente del adjudicatario, sin que del eventual incumplimiento de sus deberes legales o contractuales pueda derivarse responsabilidad alguna para la Diputación de Lugo o para los ayuntamientos adheridos al Plan ImpulsaTIC, existiendo una cadena de mando clara entre la empresa adjudicataria y la Diputación.

No existirá relación laboral alguna entre los recursos humanos #poner# a disposición por la empresa adjudicataria y la Diputación de Lugo ni con los ayuntamientos adheridos, existiendo una cadena de mando clara entre la empresa adjudicataria y la Diputación.

Correrán por cuenta del adjudicatario los gastos derivados de los costes salariales, desplazamientos, locomoción, auditorías y demás gastos del personal adscrito al proyecto. También será por cuenta del adjudicatario todo el equipamiento informático necesario para la prestación de los trabajos objeto del contrato, así como todas aquellas licencias software que fueran precisas para llevarlo a cabo.

La empresa adjudicataria tendrá que poner a la disposición de la Diputación de Lugo los medios materiales y humanos y el equipamiento TIC necesario para realizar el servicio, los trabajos y prestar los servicios objeto de esta contratación.

La empresa adjudicataria será la responsable de garantizar en todo momento el cumplimiento de la legalidad en cada una de las actuaciones a desarrollar así como de verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal

De existir subcontratación, esta se deberá ajustar al recogido en la Ley de Contratos del Sector Público y la adjudicataria deberá notificar a la Diputación de Lugo a que proveedor si va a subcontratar, especificando las prestaciones objeto del contrato que si van a subcontratar y bajo que condiciones.

La empresa adjudicataria será la responsable de garantizar en todo el momento el cumplimiento de la legalidad en cada una de las actuaciones a desarrollar y de tener suscritas las pólizas de seguros correspondientes (accidentes y responsabilidad civil).

5.2 Condiciones especiales de ejecución

*Son condiciones especiales a las que se les atribuye el carácter de deberes contractuales esenciales a los efectos del art. 211.1.f), en cumplimiento del previsto en el art. 202, ambos de la LCSP, y por tanto tendrán esta condición los siguientes deberes:

1. La entidad adjudicataria garantizará el pleno cumplimiento del principio de “no causar impacto negativo significativo” en medio ambiente (DSNH), así como de las obligaciones asumidas en materia de etiquetado verde y etiquetado digital y los mecanismos establecidos para su control, de acuerdo con lo que se prevé en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, aprobado por Consejo de Ministros el 27 de abril de 2021 y por el Reglamento (UE) núm. 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el cual se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, así como con el requerido en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España.

Para estos efectos, la entidad contratista deberá presentar en el plazo de un mes desde la formalización del contrato un informe sobre las medidas para adoptar para garantizar el cumplimiento de los principios y obligaciones señalados en el apartado anterior, de acuerdo con las características y condiciones fijadas en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia para la medida y submedida del componente correspondiente a este contrato

2. La empresa adjudicataria se compromete a cumplir con los deberes de información y publicidad que las autoridades competentes establezcan relativas a la financiación del Mecanismo de

Recuperación y Resiliencia, todo iso, de conformidad con el dispuesto en el artículo 9 del Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre.¹

A tal efecto, deben adoptar medidas de información, comunicación y visibilidad de las actuaciones financiadas (banners en webs o aplicaciones informáticas, carteles informativos, placas, publicaciones impresas y electrónicas, material audiovisual, anuncios e inserciones en prensa, certificados, etc.), incluyendo los siguientes logos:

- El emblema de la Unión Europea. Junto con el emblema de la Unión, se incluirá el texto «Financiado por la Unión Europea-NextGenerationEU».
- Se tendrán en cuenta las normas gráficas y los colores normalizados establecidos en lo anexo I del Reglamento de Ejecución 821/2014 de la Comisión de 28 de julio de 2014, por lo que si establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (UE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que se refiere a las modalidades concretas de transferencia y gestión de las contribuciones del programa, la presentación de información sobre los instrumentos financieros, las características técnicas de las medidas de información y comunicación de las operaciones, y el sistema para el registro y el almacenamiento de datos.

También se puede consultar la siguiente página web <http://publications.europa.eu/code/es/es-5000100.htm> y descargar distintos ejemplos del emblema https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/symbols/european-flag_es#*download

- Logotipo oficial del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Reino de España, y una referencia a la gestión por el Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática. A tal efecto se tendrán en consideración las indicaciones que si adopten sobre la comunicación digital del PRTR
- Logotipo oficial de la Diputación de Lugo.
- Logotipo oficial del programa ImpulsaTIC.

5.3 Duración. Plazo de ejecución y garantía.

Siguiendo las fechas determinadas por la Secretaría de Estado de Política Territorial el período de ejecución de los proyectos subvencionados si extiende ata el 30 de abril de 2024, fecha en la que deberán estar finalizados todos los proyectos subvencionados en particular los del programa ImpulsaTIC.

Para cada uno de los lotes del presente contrato, y se estima una duración de 2 **meses**, en cualesquiera caso como máximo deberá finalizar una semana antes de que finalice el plazo de ejecución de los proyectos subvencionados.

Tras la implantación en cada ayuntamiento, todo el hardware, la infraestructura subministrada y software suministrado, debe de mantenerse y tener una garantía (en los términos indicados en la cláusula 4.4.bGarantía. Mantenimiento y soporte) durante un tiempo mínimo de dos **(2) años** tras el acta de recepción.

¹ <https://planderecuperacion.gob.es/identidad-visual>

5.4 Condiciones para la prestación de los servicios

5.4.a Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria deberá establecer un interlocutor único y los canales de comunicaciones con este interlocutor que va a utilizar en lo proyecto, como mínimo un teléfono sin costes adicionales y una dirección electrónica.

La interlocución con la Diputación de Lugo será a través del responsable del contrato, de la Sección de Nuevas Tecnologías del servicio de Comunicación y TICS.

La comunicación con los ayuntamientos será a través de los interlocutores nombrados dentro del convenio de colaboración firmado en lo programa ImpulsaTIC.

En las ofertas presentadas se deberán indicar las capacidades del personal potencialmente disponible para estos servicios, indicando sus cualificaciones y nivel de experiencia y formación, comprometiéndose a ofrecer, en lo caso de ser adjudicatario, un perfil que cumpla con unas capacidades similares.

La autorización de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo deberán ser comunicadas y autorizadas previamente por el responsable del contrato en la Diputación de Lugo. En estos casos, así como en bajas temporales, la empresa adjudicataria deberá revelar el perfil afectado por otro perfil con capacidades similares que en cualesquiera caso deberá cumplir con las comprometidas en su oferta.

El adjudicatario velará por que el equipo de trabajo reciba, durante el tiempo de prestación del servicio, una idónea formación que asegure que los miembros del equipo de trabajo cuentan con conocimientos actualizados.

5.4.b Seguimiento del contrato y canales de comunicación

La empresa adjudicataria nombrará un interlocutor único responsable del contrato que será lo que comunique de forma periódica a la Diputación de Lugo el avance del contrato

La comunicación con la Diputación de Lugo se podrá hacer por medios electrónicos y videoconferencia. Adicionalmente puede ser precisa la suya presencia en casos puntuales de actuaciones concretas o reuniones planificadas que si comunicarán con uno mínimo de 24 horas de antelación.

En lo caso de prestar servicios desde dependencias externas, la empresa adjudicataria había debido indicar en su oferta la localización exacta de la oficina desde a que si presentarán los servicios y deberá de disponer de medios idóneos para la correcta prestación de los mismos, que correrán por cuenta de la adjudicataria. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la de disponer de medios técnicos y de conectividad precisos y suficientes para garantizar esta comunicación.

La empresa adjudicataria establecerá los canales de contacto que, como mínimo, será un teléfono directo con el responsable de la contrato y una dirección electrónica.

El adjudicatario deberá prestar sus servicios dentro de la franja horaria de 8:00 a 15:00 horas, laborables de lunes a viernes.

Los ayuntamientos adheridos al programa ImpulsaTIC, que son los beneficiarios del presente proyecto y el lugar donde se llevarán a cabo las actuaciones, indicaron en el convenio de adhesión una persona de contacto en el marco de estos proyectos. La Diputación de Lugo pasará esta relación de contactos a la empresa adjudicataria para que los utilice en el marco del presente proyecto y así pueda coordinar las actuaciones concretas a realizar en cada ayuntamiento, no obstante esto no excluye que la empresa pueda utilizar cualquier otro contacto que tenga en el ayuntamiento siempre y cuando aclare que los trabajos se hacen dentro del programa ImpulsaTIC de la Diputación de Lugo. De esta forma la empresa adjudicataria podrá establecer las relaciones y los canales de comunicación directas con cada ayuntamiento #cómo estimen #ambos partes.

5.4.c Características del software a suministrar

De carácter general todos los módulos y sistemas software suministrados deben cubrir con el siguiente:

- Acceso preferente vía web, sin necesidad de realizar instalaciones en equipos cliente.
- Acceso restringido para las aplicaciones de gestión y configuración. Estableciendo políticas de acceso tanto por red como por perfil de usuario.
- Usabilidad y accesibilidad. Los sistemas deberán tener facilidades de uso y cumplir con las normas de accesibilidad AA de WCAG, especialmente en aquellas aplicaciones que estarán disponibles para el uso público. Las aplicaciones de acceso público deberán tener un diseño responsive que permita adaptarse a todo tipo de dispositivo (tablet, portátil, móvil, #etc) y deberá funcionar correctamente en todos ellos sin necesidad de instalar complementos adicionales por parte del usuario.
- Las aplicaciones respetarán en la medida del posible la imagen corporativa *del proyecto ImpulsaTIC, incorporando el logotipo de cada ayuntamiento así como la imagen y logotipos indicados en el apartado 5.2 Condiciones especiales de ejecución. En el caso de no ser posible modificar el estilo de la aplicación para incluir los logotipos indicados (por ejemplo, por no tener acceso al código de la misma), se deberá indicar en la #propia oferta junto con una alternativa que permita dejar documentada la financiación del software.
- Las licencias de uso de las diferentes aplicaciones, así como todas aquellas licencias adicionales que fueran requeridas para su instalación (sistema operativo, herramientas, librerías, etc.) correrán a cargo del licitador.
- El adjudicatario entregará durante la ejecución del proyecto todas las licencias utilizadas, credenciales creadas, manuales de *despegue, manuales de instalación y manuales de configuración, que permitan a los técnicos del servicio de nuevas tecnologías Diputación de Lugo implementar las medidas de sostenibilidad precisas sobre el equipamiento y software suministrado.
- El adjudicatario deberá entregar un acta de entrega por ayuntamiento, en la que se liste el software suministrado con descripción y número de licencia o referencia y las unidades

suministradas. El acta debe llevar evidencias (capturas de pantallas, *urls, #etc) que acrediten su instalación en el ayuntamiento y debe ir firmada tanto por la empresa adjudicataria #cómo por el interlocutor del ayuntamiento. Estos actas se deberán entregar junto el resto de documentación del proyecto a la Diputación de Lugo, y deben seguir las pautas indicadas en los apartados 5.2 Condiciones especiales de ejecución y 5.6 5.6 Deberes de documentación e información.

5.5 Seguridad y confidencialidad

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualesquiera dato que había podido conocer con ocasión del cumplimiento del contrato (especialmente los de carácter personal), que no podrá copiar o utilizar con fin distinto a lo que figura en lo contrato, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conversación, según #lo expuesto en lo ruego de cláusulas administrativas.

La empresa adjudicataria será la responsable de garantizar en todo momento el cumplimiento de la legalidad en cada una de las actuaciones a desarrollar así como de verificar el cumplimiento normativa vigente y materia de protección de datos de carácter personal. No se podrá realizar transferencias temporales ni definitivas de datos de carácter personal que fueran objeto de tratamiento con destino a países quien no proporcionen un nivel de protección equiparable al exigido por la normativa de protección de datos estatal y/o europea.

La información gestionada en este proyecto por parte del adjudicatario y, en particular aquella relativa a eventos de incidentes de seguridad y a los resultados de las auditorías, deberá mantenerse en la más estricta confidencialidad, aplicando todas las medidas necesaria para *iso. Así, una vez finalizado el contrato, el adjudicatario no deberá conservar ninguna información sobre estos eventos, resultados de auditorías o cualquier otra información confidencial de la que tuviera conocimiento durante la prestación del servicio, salvo en los casos que la legislación así #lo exija, procediendo su destrucción inmediata.

5.6 Deberes de documentación e información

Además de la documentación administrativa exigible, el adjudicatario deberán presentar toda la documentación técnica relacionada con los servicios realizados a lo largo del contrato.

Los documentos elaborados utilizarán modelos basados en *OpenDocument (*ODF), y seguirán los modelos y formatos que si determinen por la Diputación de Lugo, en gallego y en castellano, respetando la imagen y requisitos que si establecieron en la cláusula 5.2 Condiciones especiales de ejecución

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

Junto con la factura del contrato se hará entrega de la documentación precisa que acredite el realización de las tareas objeto de este contrato.

5.7 Facturación y finalización del contrato.

Se presentará una única factura al finalizar el contrato, que si acompañará junto a factura detallada y desglosada una memoria descriptiva en la que si resuman todas las actuaciones realizadas durante #lo contrato y que será la base del acta de recepción.

Asimismo, el responsable del contrato podrá demandar a la adjudicataria, cualquier otra documentación que estime pertinente para ejercer sus facultades de control y evaluación de cumplimiento del mismo, en particular los actas de recepción indicados en los presente pliegos.

El pago se realizará tras un informe favorable o conformidad del responsable del contrato que recibirá y supervisará la correcta entrega y funcionamiento del servicio.

La factura será expedida de acuerdo con la normativa vigente, en formato electrónico *Facturae* y será presentada a través del Registro Electrónico de Facturas FAZ, según la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público.

5.7.a Proceso de finalización y traspaso de la información

Una vez finalizado el contrato y la garantía y soporte, si hubiera parte de la información o documentación que no se había aportado en la justificación del contrato, toda esta debe traspasarse a la Diputación de Lugo.

El adjudicatario deberá hacer entrega a la Diputación de Lugo de toda la documentación técnica y funcional generada durante #lo proyecto, así como un inventario de la infraestructura transferida a la Diputación con su pertinente documentación y todas las credenciales utilizadas para todos los sistemas y entornos desenvueltos.

En cualesquiera caso este proceso no debe tener una duración superior la UN MES, desde su comunicación formal.

6 Contenido de la oferta técnica

En el presente apartado se describe la estructura según la cal se deberá elaborar la oferta presentada por cada uno de los licitadores. Para la elaboración de la citada propuesta se deberán basar en los requerimientos recogidos en este ruego.

6.1 Lote 1. Accesibilidad: Herramientas de accesibilidad sobre la web municipal.

El licitador deberá presentar la oferta técnica por escrito y en formato digital en #un único fichero con una versión en formato .pdf compatible con lo Adobe *Acrobat *Reader. La oferta del licitador deberá estar paginada y contener un índice detallado. El tipo de fuente utilizado no podrá ser inferior a los 11 puntos y la extensión máxima de la propuesta técnica no podrá superar las 40 páginas, excluidos los anexos (en cualesquiera caso estos anexos no serán objeto de valoración, en lo caso de acercar los anexos estos atardecen complementarios o para acreditar la experiencia y la formación de los perfiles ofertados que si deben resumir en la oferta).

Las ofertas técnicas que presenten los licitadores deberán contemplar de manera obligatoria como mínimo los siguientes puntos, y respetando el siguiente orden

1. Índice
2. Introducción
3. Plan de proyecto
 - 3.4. Organización del equipo de trabajo. *(Indicando los recursos que formarán parte del proyecto, su organización, la experiencia y formación de los mismos, la cadena de mando,#etc)*
 - 3.5. Organización proyecto. Desglose y definición de tareas. Planificación y cronograma
 - 3.6. Herramientas de organización/seguimiento proyecto y canales de comunicación.
7. Solución propuesta
 - 7.8. Descripción de la solución propuesta. *(en la que si precisen los servicios, *tareas y trabajos a realizar, el plan de implantación, así como los informes y la documentación a entregar)*
 - 7.9. Elaboración de informes de accesibilidad
 - 7.10. Características funcionales y técnicas de la solución de accesibilidad.
11. Plan de formación *(En este apartado se indicarán la propuesta formativa incluida en lo contrato, detallando los cursos, las horas de formación, las herramientas y el material empleado).*
12. Plan de soporte y mantenimiento. Propuesta de servicio técnico *(En este apartado se describirá el sistema de atención y resolución incidencias propuesto, especificando los medios y herramientas previstos y estableciendo los acuerdos de nivel de servicio comprometidos).*

En cualesquiera caso la documentación de la oferta técnica no incluirá ningún valor o información que pudiera ser objeto de valoración por criterios automáticos definidos en lo ruego de prescripciones técnicas.

Aquellas ofertas que no cumplan estas características no serán admitidas para su valoración.

6.2 Lote 2. Accesibilidad: chatbot integrado en la web del ayuntamiento.

El licitador deberá presentar la oferta técnica por escrito y en formato digital en #un único fichero con una versión en formato .pdf compatible con lo Adobe *Acrobat *Reader. La oferta del licitador deberá estar

paginada y contener un índice detallado. El tipo de fuente utilizado no podrá ser inferior a los 11 puntos y la extensión máxima de la propuesta técnica no podrá superar las 40 páginas, excluidos los anexos (en cualesquiera caso estos anexos no serán objeto de valoración, en lo caso de acercar los anexos estos atardecen complementarios o para acreditar la experiencia y la formación de los perfiles ofertados que si deben resumir en la oferta).

Las ofertas técnicas que presenten los licitadores deberán contemplar de manera obligatoria como mínimo los siguientes puntos, y respetando el siguiente orden

1. Índice
2. Introducción
3. Plan de proyecto
 - 3.1. Organización del equipo de trabajo. *(Indicando los recursos que formarán parte del proyecto, su organización, la experiencia y formación de los mismos, la cadena de mando, etc)*
 - 3.2. Organización proyecto. Desglose y definición de tareas. Planificación y cronograma
 - 3.3. Herramientas de organización/seguimiento proyecto y canales de comunicación.
4. Solución propuesta
 - 4.1. Descripción de la solución propuesta. *(en la que si precisen los servicios, tareas y trabajos a realizar, el plan de implantación, así como los informes y la documentación a entregar)*
 - 4.2. Características funcionales y técnicas de la solución de chatbot
5. Plan de formación *(En este apartado se indicarán la propuesta formativa incluida en lo contrato, detallando los cursos, las horas de formación, las herramientas y el material empleado).*
6. Plan de soporte y mantenimiento. Propuesta de servicio técnico *(En este apartado se describirá el sistema de atención y resolución incidencias propuesto, especificando los medios y herramientas previstos y estableciendo los acuerdos de nivel de servicio comprometidos).*

En cualesquiera caso la documentación de la oferta técnica no incluirá ningún valor o información que pudiera ser objeto de valoración por criterios automáticos definidos en lo ruego de prescripciones técnicas.

Aquellas ofertas que no cumplan estas características no serán admitidas para su valoración.

6.3 *Lote3. Transparencia: Módulo de transparencia *financieira.

El licitador deberá presentar la oferta técnica por escrito y en formato digital en un único fichero con una versión en formato .pdf compatible con lo Adobe Acrobat Reader. La oferta del licitador deberá estar paginada y contener un índice detallado. El tipo de fuente utilizado no podrá ser inferior a los 11 puntos y la extensión máxima de la propuesta técnica no podrá superar las 40 páginas, excluidos los anexos (en cualesquiera caso estos anexos no serán objeto de valoración, en lo caso de acercar los anexos estos atardecen complementarios o para acreditar la experiencia y la formación de los perfiles ofertados que si deben resumir en la oferta).

Las ofertas técnicas que presenten los licitadores deberán contemplar de manera obligatoria como mínimo los siguientes puntos, y respetando el siguiente orden

1. Índice
2. Introducción
3. Plan de proyecto
 - 3.1. Organización del equipo de trabajo. *(Indicando los recursos que formarán parte del proyecto, su organización, la experiencia y formación de los mismos, la cadena de mando, etc)*
 - 3.2. Organización proyecto. Desglose y definición de tareas. Planificación y cronograma
 - 3.3. Herramientas de organización/seguimiento proyecto y canales de comunicación.
4. Solución propuesta
 - 4.1. Descripción de la solución propuesta. *(en la que si precisen los servicios, *tareas y trabajos a realizar, el plan de implantación, así como los informes y la documentación a entregar)*
 - 4.2. Revisión del portal de transparencia
 - 4.3. Características funcionales y técnicas del módulo de transparencia financiera.
5. Plan de formación *(En este apartado se indicarán la propuesta formativa incluida en lo contrato, detallando los cursos, las horas de formación, las herramientas y el material empleado).*
6. Plan de soporte y mantenimiento. Propuesta de servicio técnico *(En este apartado se describirá el sistema de atención y resolución incidencias propuesto, especificando los medios y herramientas previstos y estableciendo los acuerdos de nivel de servicio comprometidos).*

En cualesquiera caso la documentación de la oferta técnica no incluirá ningún valor o información que pudiera ser objeto de valoración por criterios automáticos definidos en lo ruego de prescripciones técnicas.

Aquellas ofertas que no cumplan estas características no serán admitidas para su valoración.

Firmado digitalmente,

El Adjunto a la Jefa de Comunicación y TICS

Nicolás Fariña Vereá

ANEXO I. CONCELLOS QUE ESCOLLERON ALGUNHA DAS ACTUACIÓNS OBXECTO DO CONTRATO

ENTIDADE	CIF	DIRECCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3
A Fonsagrada	P2701800A	Pl. Ayuntamiento, s/n, 27100 A Fonsagrada, Lugo	X	X	
A Pontenova	P2704800H	Praza do Concello, s/n, 27720 A Pontenova, Lugo	X	X	
Abadín	P2700100G	Avenida Galicia, 2, 27730 Abadín, Lugo	X		
Antas de Ulla	P2700300C	Plaza de España, 2, 27570 Antas de Ulla, Lugo	X	X	X
As Nogais	P2703700A	Rúa Rosalía de Castro, S/N, 27677 As Nogais, Lugo	X	X	X
Baleira	P2700400A	Av. Dr. Escobar, s/n, 27130 Baleira, Lugo	X	X	X
Barreiros	P2700500H	Rúa Vila, 63, 27790 A Insua, Lugo	X	X	X
Becerreá	P2700600F	Av. Madrid, 2, 27640 Becerreá, Lugo	X		
Begonte	P2700700D	Praza Hermanos Souto Montenegro, 27373 Begonte, Lugo	X	X	X
Bóveda	P2700800B	Av. de Alfonso XIII, 85, 27340 Bóveda, Lugo	X	X	
Burela	P2706800F	Rúa de Eijo Garay, 20, 27880 Burela, Lugo	X	X	X
Chantada	P2701600E	Praza do Cantón, 1 • 27500 Chantada – Lugo	X	X	X
Folgoso do Courel	P2701700C	Plaza Manuel Fraga Iribarne, s/n, 27325 Folgoso do Courel, Lugo	X	X	X
Foz	P2701900I	Av. Álvaro Cunqueiro, 24, 27780 Foz, Lugo	X	X	
Friol	P2702000G	Praza de España, 4, 27220 Friol, Lugo	X	X	X
Láncara	P2702600D	Avda. Rosalía de Castro, 17 - 27360 - Pobra de San Xiao	X	X	X
Lourenzá	P2702700B	Praza Conde Santo, s/n, 27760 Vilanova, Lugo	X	X	X
Meira	P2702900H	Praza do Concello, s/n, 27240 Meira, Lugo	X	X	X
Monforte de Lemos	P2703100D	Praza Campo de San Antonio, s/n, 27400 Monforte de Lemos, Lugo	X	X	
O Corgo	P2701400J	Barrio da Portela, 27163 O Corgo, Lugo	X	X	X
Ouro	P2703800I	Calle Mesón, s/n, 27865 Ouro, Lugo	X	X	X
Pantón	P2704100C	Estrada de Ferreira, 27430, Ferreira de Pantón, Lugo	X	X	X
Pedrafita do Cebreiro	P2704500D	Pl. de España, 2, 27670 Pedrafita do Cebreiro, Lugo	X	X	X
Portomarín	P2704900F	Praza CAMIÑO, 1, BAJO, 27170 Portomarín, Lugo	X	X	
Quiroga	P2705000D	Rúa Real, 5, 27320 Quiroga, Lugo	X	X	
Rábade	P2705600A	Rúa, Camiño José Pardo, 0, 27370 Rábade, Lugo	X		X
Ribadeo	P2705100B	Praza España, 1, 27700 Ribadeo, Lugo, Lugo	X		
Ribeira de Piquín	P2705300H	Chao do Pousadoiro, s/n 27242 Ribeira de Piquín (Lugo)	X	X	X
Samos	P2705500C	Plaza de España, 1, 27620 Samos, Lugo	X	X	X
Sarria	P2705700I	Rúa Maior, 14, 27600 Sarria, Lugo	X	X	X
Sober	P2705900E	Praza do Concello, s/n, 27460 Sober, Lugo	X	X	
Trabada	P2706100A	Rúa do Concello, 15, 27765 Trabada, Lugo	X	X	X
Vilalba	P2706500B	Praza da Constitución, 1, 27800 Vilalba, Lugo	X	X	X
Viveiro	P2706700H	Praza Maior, 1, 27850 Viveiro, Lugo	X	X	X
Xermade	P2702100E	Pl. Ayuntamiento, s/n, 27833 Xermade, Lugo	X	X	X
Xove	P2702500F	Camiño Real BAIXO, 27870 Xove, Lugo	X	X	X
O Saviñao	P2705800G	Plaza de España S/N 27540 Escalón	X	X	X